

## REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS, SERVICIOS BANCARIOS Y ADICIONALES PARA PERSONAS JURÍDICAS

### TÍTULO PRIMERO ALCANCE

El presente **REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS, SERVICIOS BANCARIOS Y ADICIONALES PARA PERSONAS JURÍDICAS**, en adelante **REGLAMENTO**, constituye un contrato de adhesión, por medio del cual, de una parte el **Banco Popular S.A.**, en adelante **EL BANCO**, estipula las condiciones, procedimientos, obligaciones y responsabilidades relacionadas con los productos, servicios bancarios y adicionales que ofrece, y por otra, la persona identificada como se encuentra consignado en el **FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS PERSONA JURÍDICA**, en adelante **FUV PJ**, se adhiere a tales condiciones, procedimientos, obligaciones y responsabilidades relacionadas con los productos y/o servicios bancarios que requiera y haya señalado en el **FUV PJ**, siempre y cuando, después de haber cumplido con el proceso de conocimiento del cliente estipulado por **EL BANCO** de acuerdo con lo establecido en la ley, sea aceptada su solicitud y adquiera para tales efectos, la calidad de cliente, en adelante **EL CLIENTE**.

### CAPÍTULO PRIMERO

#### CLÁUSULAS GENERALES PARA TODOS LOS PRODUCTOS, SERVICIOS BANCARIOS Y ADICIONALES

**PRIMERA. OBJETO Y ACEPTACIÓN.** - El presente contrato de adhesión contiene las disposiciones que regulan en forma general y especial, los productos y/o servicios financieros ofrecidos por **EL BANCO**. **EL CLIENTE** declara haber recibido el **REGLAMENTO**, obligándose a leerlo, conocerlo y consultarlo en desarrollo de las operaciones que realice, sin perjuicio de haber recibido de parte de **EL BANCO**, una clara, cierta y adecuada ilustración respecto de los productos y/o servicios financieros que ofrece, incluyendo sus costos, los derechos y las obligaciones que adquiere, y cuyas condiciones especiales se detallan más adelante por **CAPÍTULOS**. Así mismo, **EL BANCO** ha puesto a disposición de **EL CLIENTE**, a través de su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) el texto del presente **REGLAMENTO** y campañas de educación financiera sobre el manejo de los productos y/o servicios financieros de **EL BANCO**, que **EL CLIENTE** se encuentra en el deber legal de atender y consultar, como una práctica de protección propia. En consecuencia, **EL CLIENTE** manifiesta que acepta en su integridad las cláusulas generales del presente **REGLAMENTO**, y las cláusulas especiales contenidas en cada uno de sus **CAPÍTULOS**, en lo que corresponda y/o rija los productos y/o servicios financieros que lo vinculen a **EL BANCO**, los cuales estarán vigentes mientras **EL CLIENTE** mantenga esta calidad.

**SEGUNDA. MODIFICACIONES.** - Las modificaciones que **EL BANCO** realice al presente **REGLAMENTO**, se informarán a **EL CLIENTE** a través de la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) o por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO** (cartas, notas en extractos, mensajes de texto a celular, correo electrónico, banners, afiches, avisos de prensa, etc.). En dicho medio de comunicación se indicará el plazo con el que cuenta **EL CLIENTE**, para aceptar expresamente la modificación, o para



que, en forma de aceptación tácita, realice alguna operación relacionada con los productos y/o servicios financieros objeto de modificación. En el evento de que **EL CLIENTE** manifieste expresamente que no acepta la modificación, sin que entre el momento en el que se le notifique la modificación y el momento en el cual hace la manifestación en el sentido de que no la acepta, no haya realizado alguna operación relacionada con el producto y/o servicio correspondiente, o guarda silencio al respecto, no se entenderá modificado el **REGLAMENTO**, y **EL BANCO** evaluará la pertinencia de aceptar su negativa particular, o dar por terminada su vinculación con el producto y/o servicio financiero específico, de conformidad con lo señalado en la Cláusula Tercera del presente Título.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En ningún caso las modificaciones que se surtan por medio de lo contenido en esta cláusula implicarán el inicio o renovación de un producto y/o servicio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las modificaciones que versen sobre el Reglamento de Cuentas de Ahorros contenido en el Capítulo Primero del Título Segundo del presente **REGLAMENTO**, se someterán al régimen de autorización establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia previa aprobación de la Junta Directiva de **EL BANCO**.

**TERCERA. TERMINACIÓN Y VIGENCIA.-** El presente **REGLAMENTO** comenzará a regir a partir de la activación de uno o más de los productos y/o servicios financieros ofrecidos por **EL BANCO** por parte de **EL CLIENTE**, estará vigente mientras **EL CLIENTE** mantenga dicha calidad y sustituye en su integridad cualquier acuerdo, convenio o contrato, relacionado con la utilización de los productos y/o servicios financieros que lo vinculen actualmente a **EL BANCO** y que haya sido suscrito por **EL CLIENTE** con anterioridad al presente **REGLAMENTO**, es decir, los que más adelante se encuentran incorporados en forma de **CAPÍTULOS**. **EL CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento la terminación de uno o más de los productos y/o servicios financieros que lo vinculen con **EL BANCO** a través de los canales que se encuentran a su disposición y que podrá consultar en la página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co). **EL BANCO** podrá dar por terminado en forma unilateral, uno o todos los productos y/o servicios financieros que vinculan a **EL CLIENTE** con **EL BANCO** en el evento de que se presente una cualquiera de las causales objetivas y razonables atribuibles a **EL CLIENTE** que se mencionan a continuación:

- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los productos y/o servicios financieros contenidas en el presente **REGLAMENTO**.
- Renuencia para suministrar o actualizar información, o suministrarla en forma incompleta o inexacta.
- Renuencia a no justificar sus movimientos bancarios.
- No pertenecer al mercado objetivo de **EL BANCO**.
- Mantener inactiva una cuenta por un periodo mayor a seis (6) meses.
- Falta de honestidad en el manejo de su relación con **EL BANCO**.
- Negarse a adoptar las medidas de seguridad y/o control que **EL BANCO** le establezca y comunique para el manejo de sus productos y/o servicios financieros.
- Aportar documentos falsos total o parcialmente.



- Rechazar las modificaciones que **EL BANCO** le notifique en virtud de lo señalado en la Cláusula Segunda del presente **TÍTULO**.
- La inclusión del **CLIENTE** en listas, tales como: OFAC y/o Listas Internacionales Vinculantes para Colombia. Estas listas son aquellas listas de personas y entidades asociadas con organizaciones terroristas que son vinculantes conforme al Derecho Internacional, incluyendo, pero sin limitarse a las Resoluciones 1267 de 1999, 1988 de 2011, 1373 de 2001, 1718 y 1737 de 2006 y 2178 de 2014 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, a todas aquellas que le sucedan, relacionen y complementen, y cualquiera otra lista que se adopte en los países en donde se encuentran las entidades del Grupo AVAL.
- Utilizar los productos y/o servicios financieros para la celebración de operaciones no coherentes con la actividad desarrollada por **EL CLIENTE**.
- La vinculación de **EL CLIENTE** con actividades que, según el análisis de **EL BANCO**, pueda generar algún tipo de riesgo para **EL BANCO**.
- Que **EL CLIENTE** haya sido declarado culpable mediante sentencia judicial en firme derivada de investigaciones penales nacionales o internacionales; en especial, aquellas que estén relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o proliferación de la financiación de armas de destrucción masiva. Previo a la aplicación de esta causal, EL BANCO realizará el respectivo análisis de riesgo.

**PARÁGRAFO:** La decisión y causal(es) respectivas se documentarán al interior de **EL BANCO** y se darán a conocer a **EL CLIENTE** por el medio de comunicación o el canal elegido por el mismo, en el **FORMATO**, y a falta de éste, por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO**.

**CUARTA. PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS. – EL CLIENTE** tiene derecho a presentar de manera respetuosa peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **EL BANCO**, y/o ante el Defensor del Consumidor Financiero, y/o ante la Superintendencia Financiera de Colombia, y/o ante el Autorregulador del Mercado de Valores, a través de los siguientes medios:

- **EL BANCO:** En la red de oficinas y puntos de atención a nivel nacional, mediante solicitud escrita. O en la página web: [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).
- **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Los asuntos que son de competencia del Defensor, así como los canales de contacto, el procedimiento y términos de atención serán los establecidos en la ley, que podrán ser consultados en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co). En todo caso, las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no son de obligatoria aceptación por parte de **EL BANCO**.
- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:** Ubicada en Bogotá, en la Calle 7ª No. 4 - 49. Conmutador: 5940200 o 5940201. Línea Gratuita Nacional: 018000120100. Página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



- **AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES – AMV:** Ubicado en Bogotá, en la Calle 72 No. 10 – 07 Oficina 1202. PBX: 6071010. Página web: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

**QUINTA. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA.** – Son deberes especiales y prácticas de protección propia de **EL CLIENTE**, los siguientes:

- Informarse sobre los productos y/o servicios financieros que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables a los productos y/o servicios financieros, por ende, podrá requerir a **EL BANCO** las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta **EL BANCO** sobre el manejo de productos y/o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del presente **REGLAMENTO**, conservando la copia que le ha sido entregada, así como de las adiciones que le son notificadas como se indica en la cláusula segunda del presente Título.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone **EL BANCO** para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a **EL BANCO** y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y actualizar sus datos sin necesidad de requerimiento alguno por parte de **EL BANCO**.
- Mantener y aplicar sobre las transacciones y negocios que se realicen a través de los productos y/o servicios que le vinculen a **EL BANCO**, los procedimientos, herramientas, sistemas y métodos eficaces que eviten ser objeto de lavado de activos y actualizar la información correspondiente al origen de sus fondos descrito en el **FORMATO**.
- Comunicar a **EL BANCO** de forma inmediata cualquier acto o sospecha de corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo que se presente o se pudiere presentar en la realización de transacciones o negocios que se lleven a cabo a través de los productos y/o servicios que le vinculen a **EL BANCO**, a través de la línea ética telefónica en Bogotá 7454238, o a través de la línea gratuita nacional 018000910636, o al correo electrónico [lineaetica@bancopopular.com.co](mailto:lineaetica@bancopopular.com.co), o en sobre cerrado a nombre del Gerente de Auditoría Interna de **EL BANCO** en la ciudad de Bogotá, o a través de las páginas web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) o [www.grupoaval.com](http://www.grupoaval.com); y dar las explicaciones que **EL BANCO** le solicite.

**SEXTA. DERECHOS DEL CLIENTE.** – Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la ley, **EL CLIENTE** tendrá durante todos los momentos de su relación con **EL BANCO**, los siguientes derechos:



- En desarrollo del principio de debida diligencia, **EL CLIENTE** tiene el derecho de recibir de parte de **EL BANCO** productos y/o servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **EL BANCO**.
- Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos y/o servicios ofrecidos y/o suministrados por **EL BANCO**. En particular, la información suministrada por **EL BANCO** deber permitir y facilitar a **EL CLIENTE** su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y/o servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de **EL BANCO**.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla **EL BANCO**, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **EL BANCO**, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en la ley o en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO.** – **EL BANCO** tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con **EL CLIENTE**, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y/o servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley e instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.



- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con **EL CLIENTE**, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éste para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente a **EL CLIENTE**, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por **EL BANCO**. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente a **EL CLIENTE** el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por **EL CLIENTE** y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de suministrarla a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando **EL CLIENTE** lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que **EL BANCO** se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por **EL CLIENTE**, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y demás normas que resulten aplicables.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a **EL CLIENTE**.
- Permitir a **EL CLIENTE** la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que **EL BANCO** señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y/o servicios que se ofrezca de manera masiva y divulgarla de manera permanente en las oficinas, cajeros de la red y página de Internet de **EL BANCO**.
- Dar a conocer a **EL CLIENTE**, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.



- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de **EL CLIENTE** y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir a **EL CLIENTE** información que ya repose en **EL BANCO** o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación de **EL CLIENTE** de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a **EL CLIENTE** sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de **EL CLIENTE** y los costos de los productos y servicios, mercados y tipo de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en la ley, normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

**OCTAVA. AUTORIZACIONES GENERALES.-** Para efectos de que **EL BANCO** suministre una debida prestación de los productos y/o servicios financieros que ofrece, **EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para realizar las siguientes actividades: a) Bloquear los productos y/o servicios financieros que tenga **EL CLIENTE** con **EL BANCO**, cuando se presenten situaciones de orden técnico, operativo o de seguridad al interior de **EL BANCO** y que representen un riesgo para **EL CLIENTE** o para **EL BANCO** incluyendo las situaciones de fraude o posible fraude. **EL BANCO** mantendrá bloqueados los productos y/o servicios financieros correspondientes, por el término que **EL BANCO** determine para tal fin, el cual podrá ser conocido por **EL CLIENTE** a través de los canales habilitados por **EL BANCO**. b) Para que en caso de mora del **CLIENTE** en productos de crédito de naturaleza rotativa, **EL BANCO** proceda a bloquearlos de manera temporal o definitiva, situación que será informada por **EL BANCO** a **EL CLIENTE** a través del medio de comunicación que elija **EL BANCO**. El bloqueo se mantendrá mientras subsista la mora. c) Trasladar el producto y/o servicio financiero de **EL CLIENTE** a otra oficina, dentro de la misma ciudad o población cercana, previo aviso enviado a **EL CLIENTE** con una antelación no inferior al término que para el efecto señalen las normas vigentes o en su defecto con una antelación de 15 días hábiles, a través de la página de internet de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) o por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO** (cartas, notas en extractos, mensajes de texto a celular o a correo electrónico, banners, afiches, avisos de prensa, etc.). d) Reversar las transacciones y/o reintegrar, debitar o bloquear los recursos que se hayan acreditado en sus cuentas de manera



equivocada por parte de **EL BANCO** o de **EL CLIENTE** o de terceros, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 1398 del Código de Comercio o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. En caso de que no sea posible el reintegro de los dineros, **EL CLIENTE** se obliga a devolverlos a **EL BANCO** dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud realizada por éste, sin necesidad de requerimientos adicionales, sin perjuicio de que **EL BANCO** inicie los procesos judiciales correspondientes, en caso de que **EL CLIENTE** debite los recursos que han sido acreditados de manera equivocada y no los reintegre o impida de alguna forma lo anterior. e) Solicitar en cualquier momento la actualización de los datos suministrados en el **FORMATO** o de los documentos aportados para su vinculación. En el evento de que **EL BANCO** establezca que se han aportado documentos falsos total o parcialmente, o **EL CLIENTE** impida de alguna manera, directa o indirectamente la actualización o verificación de los mismos, **EL BANCO** podrá: (i) Negar su vinculación, (ii) Desaprobar el producto y/o servicio financiero solicitado, (iii) Suspender el desembolso de un crédito o impedir la activación de un producto y/o servicio financiero, (iv) Terminar unilateralmente el producto y/o servicio financiero.

**NOVENA. MANEJO DE OFICIOS QUE ORDENAN LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES.** - Sin perjuicio de las cuantías inembargables estipuladas en la ley, **EL BANCO** atenderá las órdenes de embargo que reciba de autoridad competente en los términos que ésta le indique, siempre y cuando éstas sean formuladas por escrito. En consecuencia, al recibir una orden de esta índole, **EL BANCO** procederá en los términos que especifica la ley con la ejecución de la medida. Las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con el procedimiento o trámite de oficios de embargo serán atendidos por **EL BANCO** con excepción de aquellas que se refieran a la procedencia de las mismas sobre recursos cuya cuantía o naturaleza son inembargables, pues éstas deberán ser presentadas directamente por **EL CLIENTE** a la autoridad competente que haya ordenado la medida cautelar.

**DÉCIMA. POLÍTICAS DE COBRANZA.** - El inicio de la gestión de cobranza prejudicial será a partir del día hábil siguiente de la fecha de incumplimiento en el pago de la obligación, hasta el envío de la obligación al cobro judicial. La gestión de cobranza podrá ser realizada directamente por empleados de **EL BANCO** o a través de personal empleado por terceros externos contratados por **EL BANCO** (Contact Center, Casas Externas de Cobranzas y Abogados Externos), especializadas en gestión de cobranza de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y alineado con las políticas de servicio de **EL BANCO**. La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas y demás datos suministrados por **EL CLIENTE**, y podrá dirigirse a las personas que figuren en las bases de datos de **EL BANCO** como codeudores, avalistas, garantes o deudores solidarios en las obligaciones adquiridas por **EL CLIENTE**. **EL BANCO** podrá realizar la gestión de cobro prejudicial y judicial a través de llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz o visitas domiciliarias. **EL BANCO** podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar a **EL CLIENTE** la fecha y valor del próximo pago de obligaciones al día, a través de los mismos medios de comunicación señalados anteriormente. Los terceros externos autorizados para la gestión de cobranza podrán realizar acuerdos de pago o negociaciones con **EL CLIENTE**, pero no se encuentran autorizados por **EL BANCO** para recibir de parte



de **EL CLIENTE** o de terceros autorizados por éste, pagos parciales o totales por cualquier concepto, debido a que estos pagos solamente deberán efectuarse a través de los canales autorizados por **EL BANCO**. Los gastos de cobranza prejudicial de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** y a favor de **EL BANCO** serán liquidados y cobrados a **EL CLIENTE** previa ejecución de la labor de cobranza, a la tarifa vigente sobre el valor en mora pagado por **EL CLIENTE** realizado a partir del primer día de vencimiento y hasta cuando se inicie la acción judicial si hay lugar a ello. En el caso de cartera castigada se liquidarán sobre el valor del pago. En caso de que **EL CLIENTE** tenga más de una obligación en mora, se les aplicará la tarifa correspondiente a la obligación con la mayor altura de mora. Tratándose del cobro de Créditos de Vivienda, los gastos en que se incurra por concepto de gestiones de cobranza serán a cargo de **EL BANCO**, hasta el momento en que se realice la presentación de la demanda. Para la gestión de cobranza judicial, se deberán atender las instrucciones insertas en los pagarés y las que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los canales de atención de cobranzas, horarios de gestión de cobro, canales de pago, orden de imputación de pagos, tarifas de gastos de cobranza prejudicial y el listado actualizado de los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza de **EL BANCO** se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** y podrán ser consultados en la página de internet [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**DÉCIMA PRIMERA. APLICACIÓN DE PAGOS.** - El pago de las cuotas de los productos de crédito adquiridos con EL BANCO será aplicado en el siguiente orden:

1. A los gastos de la cobranza prejudicial y/o judicial (sí aplica)
2. Primas de seguro, comisiones y otros gastos a su cargo (sí aplica)
3. Intereses de mora (sí aplica)
4. Intereses corrientes
5. Capital

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cualquier otro remanente del pago se aplicará como abono extraordinario de la obligación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El pago de los intereses de mora no impide a **EL BANCO** el ejercicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar.

**DÉCIMA SEGUNDA. SEGURO DE DEPÓSITOS.** - Los depósitos que **EL CLIENTE** posea en cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificado de depósito a Término "CDT" o servicio de recaudo, se encuentran amparados por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - FOGAFÍN, con el objetivo de garantizar tales depósitos hasta por la suma que dicho Fondo determine como monto asegurado, ante cualquier situación de intervención o liquidación de **EL BANCO**. Este seguro no genera ningún tipo de cobro de comisión o prima a **EL CLIENTE**.

**(Título Primero, Capítulo Uno: Cláusulas generales para todos los productos, servicios bancarios y adicionales. Última actualización 18 de noviembre de 2022).**



## CAPÍTULO DOS - CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES A LOS SERVICIOS ADICIONALES

**PRIMERA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.** - Todo procesamiento de **OPERACIONES** se sujetará a los saldos que al momento de realizar la operación **EL CLIENTE** tenga disponible en las cuentas corrientes o de ahorros registradas previamente en el respectivo formulario de inscripción al **SERVICIO ADICIONAL** que corresponda. Si para la fecha prevista para el procesamiento de las **OPERACIONES**, **EL CLIENTE** no cuenta con la disponibilidad de fondos de que trata la presente cláusula, **EL BANCO** se abstendrá de efectuar la totalidad de las **OPERACIONES**, sin que se entienda por este hecho, que **EL BANCO** está obligado a conceder créditos o sobregiros a **EL CLIENTE**. No obstante, **EL BANCO** podrá concederlos de acuerdo con la aprobación otorgada por el estamento competente de **EL BANCO** y el cumplimiento de las políticas de crédito establecidas para tales fines, en forma previa a la utilización del **SERVICIO ADICIONAL** por parte de **EL CLIENTE** con el fin de que éste pueda disponer de los fondos para la debida ejecución de las **OPERACIONES**.

**SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** - En desarrollo de cualquier servicio adicional consagrado en el **TÍTULO TERCERO** del presente **REGLAMENTO**, **EL CLIENTE** asume además de las señaladas en cada **CAPÍTULO**, las siguientes obligaciones:

1. Enviar las instrucciones, información o archivos de las **OPERACIONES** que requiera para hacer uso del **SERVICIO ADICIONAL** que corresponda, en la forma, condiciones y estructuras establecidas por **EL BANCO**.
2. Siempre que el servicio adicional lo permita, solicitar las modificaciones y órdenes de no pago mínimo el día hábil anterior a la fecha de dispersión de los recursos.
3. Abstenerse de reproducir o instalar el software entregado por **EL BANCO** para el uso o acceso al **SERVICIO ADICIONAL** en equipos diferentes a los autorizados, constituyendo esto una violación a las normas de propiedad intelectual.
4. Establecer cualquier medida razonable de protección que pueda ser apropiada para salvaguardar la privacidad de los datos y fijar requerimientos de seguridad idóneos para hacer uso del **SERVICIO ADICIONAL**.
5. Disponer de los medios físicos y electrónicos que le permitan hacer uso del **SERVICIO ADICIONAL** y realizar las operaciones habilitadas por **EL BANCO** atendiendo los datos e información suministrada por **EL CLIENTE** en el respectivo formulario de inscripción al **SERVICIO ADICIONAL** que corresponda.
6. Suministrar a **EL BANCO** la información y aclaraciones, en caso de ser requeridas, para la debida prestación del **SERVICIO ADICIONAL** que corresponda y efectuar las modificaciones a la información enviada, cuando ésta presente inconsistencias, dentro del plazo indicado por **EL BANCO**.
7. Autorizar a **EL BANCO** para efectuar el cargo a su cuenta por el valor que corresponda como contraprestación de la utilización del **SERVICIO ADICIONAL**, cuando haya lugar a ello conforme con lo señalado en el **ANEXO DE RECIPROCIDAD** suscrito para cada **SERVICIO ADICIONAL**.



8. Obtener autorización escrita de sus empleados y/o pensionados y/o proveedores y/o demás terceros para que los pagos se efectúen mediante abono en la cuenta y en la entidad financiera elegida por ellos.
9. Dar estricto cumplimiento a las recomendaciones de seguridad dispuestas por **EL BANCO** a través de su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co), las contenidas en los **ANEXOS DE MEDIDAS DE SEGURIDAD** aplicables a cada **SERVICIO ADICIONAL**, si hay lugar a ello, o en las **GUÍAS DE USO DE MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN** que **EL BANCO** le suministre.
10. Abstenerse de suministrar o informar a **EL BANCO**, claves de acceso, claves de correos y/o de mecanismos fuertes de autenticación.

**TERCERA. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.** – Son atenuantes o eximentes de responsabilidad de **EL BANCO**, en el marco legal permitido, las siguientes causales:

1. Los errores e inconsistencias en las **OPERACIONES**, archivos o datos suministrados o enviados por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** al hacer uso del **SERVICIO ADICIONAL**.
2. El uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del **SERVICIO ADICIONAL** realice **EL CLIENTE** o los **USUARIOS**.
3. Los inconvenientes ocasionados por hechos atribuibles al proveedor de bienes y/o servicios de **EL CLIENTE**, tales como, no actualizar oportunamente sus bases de datos de facturación o actualizar sus bases de datos erradamente o facturar un valor errado y/o que, como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en fecha errados.
4. Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o fallas atribuibles a **EL CLIENTE**, empleados o proveedores de éste o entidades financieras destino, que imposibiliten o demoren la realización de **OPERACIONES**, tales como, fallas en redes telefónicas, de internet, problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de dichos servicios, o cualquier otra ajena al control de **EL BANCO**.
5. Si las **OPERACIONES** y procedimientos a que se refiere el presente **CAPÍTULO**, no puedan realizarse por causas atribuibles a **EL CLIENTE**, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas, omisiones o insuficiencia de información en los datos suministrados a **EL BANCO**.
6. La pérdida, hurto o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido del **SERVICIO ADICIONAL** y que **EL CLIENTE** no haya informado inmediatamente a **EL BANCO** para bloqueo o suspensión del servicio, a través de los canales dispuestos por **EL BANCO** para ello.
7. La imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u **OPERACIONES** solicitadas en su sistema de telefonía fija, celular o de internet, a causa de fallas en equipos de **EL CLIENTE**, redes telefónicas o de internet u otras, ajenas al control de **EL BANCO**, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de dichos servicios.
8. Los reclamos que presenten los empleados, y/o pensionados, y/o proveedores, y/o terceros destinatarios de las transferencias y/o pagos, que se realicen a través del **SERVICIO ADICIONAL** por causas atribuibles a **EL CLIENTE**.



9. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas para el **SERVICIO ADICIONAL**, o aquellas que se encuentran publicadas en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co), las señaladas en los **ANEXOS DE MEDIDAS DE SEGURIDAD** o las recomendaciones dispuestas en las **GUÍAS DE USO DE MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN** que **EL BANCO** le indique.

**CUARTA. COMISIONES POR EL SERVICIO.** - **EL CLIENTE** se compromete a pagar a **EL BANCO** a través de débito automático de cuenta, la TARIFA PLENA de las comisiones que se causen mensualmente como contraprestación por la utilización de cada uno de los servicios adicionales elegidos en el **FUV PJ**, cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co); salvo que **EL CLIENTE** acuerde con **EL BANCO** una TARIFA NEGOCIADA a través de uno(s) de los siguientes medios de pago: (i) reciprocidad en cuenta corriente bancaria y/o de ahorros, (ii) compensación con pago de impuestos, o (ii) mixta, según se indique en el **ANEXO DE TARIFA NEGOCIADA** suscrito por **EL CLIENTE**.

**QUINTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** - En cualquier momento **EL BANCO** podrá limitar, adicionar o suprimir cualquiera de las **OPERACIONES** habilitadas por el mismo en virtud del presente **REGLAMENTO**, por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**, las cuales serán informadas a **EL CLIENTE** en los términos previstos en la ley.

**SEXTA. EXCLUSIÓN LABORAL.**- Se deja expresa constancia que el presente **REGLAMENTO** o que en desarrollo de los **SERVICIOS ADICIONALES** regulados en el mismo, no constituye contrato de trabajo entre **EL BANCO** y **EL CLIENTE**, o viceversa, ni entre **EL CLIENTE** y los trabajadores de **EL BANCO**, o viceversa, designados para ejecutar el **SERVICIO ADICIONAL**, por lo tanto, los costos y riesgos de la contratación de los empleados o contratistas para la ejecución del **SERVICIO ADICIONAL** los asume cada una de las partes bajo su exclusiva responsabilidad.

**SÉPTIMA.EFECTOS FISCALES.** - Los **SERVICIOS ADICIONALES** previstos en el presente **CAPÍTULO** tienen naturaleza de contrato de adición a los Reglamentos de Cuenta Corriente y/o de Ahorros de acuerdo con lo previsto en el artículo 530 numerales 19 y 43 del Estatuto Tributario, razón por la cual se encuentran exentos del pago del impuesto de timbre.

**OCTAVA. PROPIEDAD INDUSTRIAL.** - Las marcas nominativas, figurativas y mixtas, los lemas, nombres y enseñas comerciales que se utilizan en la página de Internet, son propiedad exclusiva de **EL BANCO**, y no podrán ser usadas, ni reproducidas sin la previa, expresa y escrita autorización de **EL BANCO**.

**(Título Primero, Capítulo Segundo. Cláusulas particulares aplicables a los servicios adicionales. Última actualización 7 de marzo de 2018).**



## TÍTULO SEGUNDO CLAUSULAS ESPECIALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

### CAPÍTULO PRIMERO CUENTA DE AHORROS

**Reglamento de Cuenta de Ahorros aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio número 2022068463-024-000 del 22 de septiembre de 2022.**

**PRIMERA. CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CUENTA DE AHORROS.** - Podrá abrir y manejar una **CUENTA DE AHORROS** cualquier persona natural o jurídica, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la ley y las políticas y requisitos establecidos por **EL BANCO**. Una misma Persona Natural o Jurídica, podrá abrir y manejar más de una **CUENTA DE AHORROS** en **EL BANCO**.

**PARÁGRAFO:** Se exceptúan de lo previsto en esta cláusula, los **DEPÓSITOS DE BAJO MONTO**, en adelante **CUENTA EXPRÉS**, la cual, según lo establecido en la ley, sólo podrá ser abierta por personas naturales, en forma individual, y no podrá manejarse más de una **CUENTA EXPRÉS** de este tipo por titular. Su apertura se realizará a través de las oficinas de **EL BANCO**, Banca Móvil, la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co), ingresando por PB (Personal Banking), y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que la apertura y el manejo de una cuenta corriente y/o de ahorros con EL BANCO conlleva su vinculación al PORTAL EMPRESARIAL

Mediante el diligenciamiento del FORMATO, **EL CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable a **EL BANCO** para que todas las cuentas asociadas a su NIT, tanto las existentes al momento de la vinculación como aquellas que solicite abrir con posterioridad, sean incorporadas automáticamente al PORTAL EMPRESARIAL para su uso como cuentas para dispersión de fondos.

**SEGUNDA. CUENTA DE AHORROS PARA MENORES DE EDAD.** - El menor entre 0 a 14 años y 364 días de edad podrá abrir su cuenta de ahorro por medio de uno de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor. El representante legal debe diligenciar y firmar el **FORMATO** con los datos del menor. El campo "Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor", debe ser diligenciado con los datos del representante legal (padre y/o madre o tutor). El menor entre los 15 y los 17 años 364 días de edad, podrá abrir sus cuentas de ahorros sin necesidad de representante legal, cuando él mismo lo requiera expresamente a **EL BANCO**. Las cuentas de ahorros de menores de edad gozan del beneficio de la inembargabilidad, según lo establece la ley, entendiéndose para tal efecto, todas las cuentas de ahorros abiertas a nombre de menores entre 0 a 17 años y 364 días de edad.

**PARAGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS** no requiere el diligenciamiento del campo denominado "Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor"; en todo caso, los datos de la **CUENTA DE AHORROS** deben corresponder al menor de edad.

**TERCERA. CUENTA DE AHORROS PARA PERSONAS ANALFABETAS O CON DISMINUCIÓN DE SU CAPACIDAD FISICA.** - Cuando se trate de apertura de **CUENTA DE AHORROS** a nombre de una persona



en cualquiera de estas circunstancias, se deja constancia de la situación que corresponda en la tarjeta de firmas. **EL FORMATO** será diligenciado y suscrito, por otra persona a su ruego, dando fe de ello dos testigos; igualmente, se tomará la huella dactilar o plantar del solicitante, cuando ello sea posible. En caso de que la persona sea invidente, la apertura de la cuenta se realizará mediante autorización o poder especial otorgado a un tercero, con reconocimiento de firma y contenido ante notario público.

**CUARTA. CUENTA DE AHORROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** – Se presume la capacidad legal de las personas para la apertura y manejo de la **CUENTA DE AHORROS**. En todo caso, cuando una persona con discapacidad cuente con un apoyo o guardador, éste o la persona con discapacidad deberá manifestar esta circunstancia a **EL BANCO**. La apertura y manejo de la **CUENTA DE AHORROS** se sujetarán a las facultades contenidas en la documentación correspondiente. **EL CLIENTE**, el apoyo o guardador, deberá informar a **EL BANCO** cualquier cambio o modificación que surja al respecto.

**PARAGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS** no requiere el diligenciamiento del campo denominado “Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor”.

**QUINTA. CUENTAS COLECTIVAS.** – Se podrán abrir cuentas de ahorros colectivas o cuentas a nombre de dos o más personas, ya sean naturales o jurídicas, quienes tendrán la calidad de titulares de la cuenta, según las condiciones establecidas por **EL BANCO** y/o la normatividad vigente. Cada una de las personas debe identificarse plenamente y diligenciar en su totalidad el **FORMATO**.

Una vez realizada la apertura de una cuenta, no se aceptará la inclusión de un nuevo titular. En caso de que se presente una solicitud en tal sentido, se cancelará la cuenta anterior y se abrirá una nueva cuenta a nombre de las dos personas. Si **EL CLIENTE** lo desea, se mantiene la cuenta anterior y se abre una nueva cuenta a nombre de las personas que necesitan abrirla en estas condiciones.

**SEXTA. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.** – El solicitante deberá diligenciar todos los campos del **FORMATO** correspondiente, según el canal que utilice para su apertura y suministrar la información que **EL BANCO** considere pertinente; así mismo, deberá mantener esta información actualizada con la periodicidad que señale la normatividad vigente. **PARÁGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS**, se abrirá a través de los canales señalados en la cláusula Primera del presente **CAPÍTULO**, diligenciando únicamente los datos requeridos por **EL BANCO** en la plataforma virtual correspondiente.

**SÉPTIMA. DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.** – Las personas naturales deberán presentar, diligenciar o informar el número de identificación que los acredite como colombianos o extranjeros, según sea el caso. Las personas jurídicas, deben presentar y entregar los documentos de carácter legal que acrediten su existencia, clase, personería, vigencia, responsabilidad y atribuciones de su representación legal, así como el documento de identidad del representante legal; en los casos necesarios deben presentar la autorización del órgano social competente.

**OCTAVA. CONDICIONES DE MANEJO.** – Las condiciones de manejo de la cuenta de ahorros podrán ser consignadas, entre otros, en la tarjeta de firmas. **EL CLIENTE** podrá modificar, según sea el caso, las



firmas o condiciones autorizadas para el manejo de la cuenta, salvo en los casos expresamente prohibidos por la ley, para lo cual deberá informar las nuevas condiciones por escrito a **EL BANCO**, las que podrán quedar consignadas en la tarjeta de firmas o en el documento que se disponga para ese fin, momento a partir del cual entrarán en vigencia. Tratándose de cuentas abiertas por personas jurídicas, la comunicación de modificación deberá estar suscrita por el representante legal o a quien éste delegue para tal fin.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La **CUENTA EXPRÉS** sólo podrá ser manejada por **EL CLIENTE** a través de la generación de claves OTP (clave temporal para hacer retiros, transferencias, pagos, recargas, registro en PB) o mediante tarjeta débito, y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los eventos de cambios en la representación legal de personas jurídicas, deberá avisarse por escrito a **EL BANCO** tal situación, adjuntando los documentos que acrediten el cambio, con el fin de que **EL BANCO** identifique para el manejo de la cuenta al nuevo representante legal y las nuevas condiciones que debe observar **EL BANCO** para el manejo de la cuenta o la ratificación de las condiciones pactadas, las que deberán quedar consignadas en la tarjeta de firmas, momento a partir del cual, entrarán en vigencia.

**NOVENA. DEPÓSITOS.** - Corresponde a las sumas de dinero en efectivo o en cheque que **EL BANCO** recibe para depósitos en cuentas de ahorros. Se podrán realizar depósitos a través de consignaciones en la red de oficinas de **EL BANCO** o en los establecimientos de crédito pertenecientes a la red de servicios del Grupo Aval, transferencias electrónicas y demás medios o instrumentos habilitados por **EL BANCO** para tal fin, que se pueden consultar en su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**PARÁGRAFO:** Tratándose de la **CUENTA EXPRÉS**, los depósitos se realizarán mediante consignación en dinero en efectivo o transferencia. El saldo máximo que se deposite y/o permanezca en la cuenta no podrá exceder en ningún momento el valor equivalente a 8 SMLMV (Salarios mínimos legales mensuales vigentes) o la suma que legalmente se establezca.

**DÉCIMA. DEPÓSITOS DE DIFERENTE CIUDAD.** - Cuando **EL CLIENTE** reciba consignaciones en su **CUENTA DE AHORROS** efectuadas en oficinas ubicadas en una ciudad diferente a la de ubicación de la **CUENTA DE AHORROS**, se generará una comisión por dicho servicio de consignación nacional que será debitada del saldo de su **CUENTA DE AHORROS**. El costo de la comisión se encuentra a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas de **EL BANCO** o en su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**DÉCIMA PRIMERA. RETIROS.** - Los retiros de cuentas de ahorros se realizarán mediante tarjeta débito, cheque de gerencia, pin-pad, claves OTP y cualquier otro instrumento o canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. Los retiros mediante cheque de gerencia se realizarán por solicitud escrita de **EL CLIENTE**, con observancia de las medidas de seguridad y controles sobre dichos medios. Las comisiones correspondientes se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas de **EL BANCO** o en su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).



**PARÁGRAFO PRIMERO:** Tratándose de la **CUENTA EXPRÉS**, el monto máximo de retiros no podrá superar durante el mes calendario el valor equivalente a 8 SMLMV (Salarios mínimos legales mensuales vigentes) o la suma que legalmente se establezca.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Toda cuenta de ahorros tendrá como forma gratuita para retiro de depósitos, el retiro con huella en oficinas de **EL BANCO**.

**DÉCIMA SEGUNDA. RETIROS POR AUTORIZADOS.** – Se llama autorización a la facultad que por escrito otorga **EL CLIENTE** a terceros, para que efectúen retiros de fondos de su cuenta. La autorización puede ser especial o permanente; la especial faculta al tercero para realizar una sola transacción debidamente detallada en una autorización que deberá constar por escrito y tendrá carácter indelegable, y la permanente, es aquella que otorga **EL CLIENTE** a un tercero para que su firma sea registrada como autorizada para disponer del depósito de la cuenta de ahorros sin limitación de cuantía ni cantidad de retiros. Para ambos casos **EL BANCO** podrá realizar los controles que estime necesarios con el fin de verificar la autenticidad de la autorización y la identificación del autorizado y de **EL CLIENTE**. En las cuentas de ahorros abiertas para el manejo de mesadas pensionales, las autorizaciones o poderes se sujetarán a lo dispuesto en la ley. De acuerdo con lo previsto en la cláusula Octava del presente **CAPÍTULO**, la **CUENTA EXPRÉS** deberá ser manejada solamente por **EL CLIENTE**.

**DÉCIMA TERCERA. RETIROS DE CUENTAS DE CLIENTES FALLECIDOS.** – **EL BANCO** entregará el saldo de la **CUENTA DE AHORROS** a las personas legitimadas de acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia y tomando las precauciones necesarias para asegurar la autenticidad de la operación. Todas las condiciones de manejo y autorizaciones con respecto a la cuenta de la persona fallecida quedan sin validez alguna, desde el momento en que **EL BANCO** tenga conocimiento sobre el evento. En caso de cuentas colectivas, el saldo más sus intereses podrán pagarse a los titulares sobrevivientes, siempre y cuando **EL BANCO** no tenga conocimiento sobre controversias entre los beneficiarios de **EL CLIENTE** fallecido. Los saldos correspondientes se entregarán por medio de cheque de gerencia con cruce restrictivo girado a favor de la persona o personas autorizadas para recibirlo o mediante consignación en cuenta individual abierta en **EL BANCO**, y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**DÉCIMA CUARTA. CARGOS A LA CUENTA.**– **EL BANCO** podrá debitar de la **CUENTA DE AHORROS** sumas de dinero por los siguientes conceptos: (i) Orden de autoridad competente o disposición legal, (ii) Sumas erróneamente acreditadas a la **CUENTA DE AHORROS** de **EL CLIENTE**, (iii) Sumas que resulten del proceso de reversión de pagos de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor y las normas que lo reglamenten o modifiquen, (iv) Autorización previa y expresa de **EL CLIENTE** frente a una determinada operación y/o servicio, (v) Devolución de cheques que hayan sido consignados en la cuenta, (vi) Impuestos, gravámenes, contribuciones que se generen en virtud del producto de **CUENTA DE AHORROS**, (vii) Por el valor de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** como deudor o garante y cuyas cuotas o cánones no hubiesen sido cancelados a tiempo, con el fin de compensar dicho valor con los saldos disponibles en la **CUENTA DE AHORROS**, de conformidad con la autorización



previa y expresa impartida por **EL CLIENTE** a favor de **EL BANCO**, y (viii) Por las siguientes comisiones de la **CUENTA DE AHORROS**: Transferencia de Fondos, Consignación Nacional, Retiro Nacional, Fotocopias de Notas Débito y Crédito, Extracto Adicional, Cuota de Administración, Operaciones efectuadas por canales electrónicos, cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**DÉCIMA QUINTA. FORMA Y ABONO DE INTERESES.** - La tasa de interés que ofrezca reconocer **EL BANCO** por los depósitos en **CUENTA DE AHORROS** así como su forma de liquidación y periodicidad, tal como lo señala la ley, serán fijadas libremente por **EL BANCO** e informadas a **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**DÉCIMA SEXTA. PORTAFOLIO DE CUENTAS DE AHORROS:**

**1) CUENTA NÓMINA:** Cuenta para personas naturales que tengan como propósito recibir a través de ésta el depósito de su salario, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**2) CUENTA DIAMANTE:** Cuenta de ahorros para personas naturales, cuyo fin sea el depósito de las mesadas pensionales, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**3) CUENTA PARA AHORRAR:** Cuenta para personas naturales que deseen ahorrar con un propósito, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**4) CUENTA EXPRÉS:** Cuentas para personas naturales, abiertas y manejadas a través de la categoría de los Depósitos de Bajo Monto, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**5) CUENTA EXPRÉS OFICINA:** Cuenta para persona naturales que deseen administrar su dinero para transar, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**6) PYME:** Cuenta para personas jurídicas para el segmento PYME, en la que la obtención de los rendimientos se realiza sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**7) EMPRESARIAL:** Cuenta para personas jurídicas para el segmento empresarial, en la que la obtención de los rendimientos se realiza sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.

**8) OFICIAL:** Cuenta para entidades públicas con liquidación de rendimientos diarios y abono al día hábil siguiente.

**9) MAESTRA:** Cuenta exclusiva para el manejo de recursos públicos de cuentas maestras con liquidación de rendimientos diarios y abono al día hábil siguiente.

**PARÁGRAFO:** En el evento en que **EL CLIENTE** vinculado mediante **CUENTA EXPRÉS**, requiera depositar o retirar valores que superen los montos establecidos por la ley, de conformidad con lo señalado en las cláusulas Novena y Décima Primera del presente **CAPÍTULO**, deberá solicitar el levantamiento de tales restricciones, previo diligenciamiento del **FORMATO** de que trata la cláusula Sexta del presente **CAPÍTULO**, en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** o a través de los canales habilitados para tal fin.

**DECIMA SÉPTIMA. BOLSILLOS.** - Es un servicio asociado a las cuentas de ahorros abiertas por personas naturales, mediante el cual **EL CLIENTE** podrá ahorrar sumas de dinero de manera periódica y con



destinación específica. **EL CLIENTE** podrá realizar traslados desde el disponible de la cuenta a un bolsillo, bolsillo a bolsillo o bolsillo al disponible. Así mismo podrá realizar transferencias del disponible a otras cuentas. Los retiros de los Bolsillos de ahorros se deben hacer por traslados hacia otros bolsillos o al disponible de la misma cuenta, previa solicitud de generación de una clave OTP. Los saldos de los Bolsillos hacen parte de la **CUENTA DE AHORROS** y percibirán los rendimientos establecidos para dicha cuenta.

**DÉCIMA OCTAVA. EXTRACTOS.** - Los extractos de las cuentas de ahorros para persona natural serán remitidos con periodicidad mensual a **EL CLIENTE** al correo electrónico señalado por éste en el **FORMATO**, y en su defecto al lugar o dirección que **EL CLIENTE** allí indique. Igualmente estarán a disposición de **EL CLIENTE** en Banca Móvil, a través de la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) ingresando por PB (Personal Banking) y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. Los extractos de la **CUENTA EXPRÉS** se emitirán con periodicidad mensual, y estarán a disposición de **EL CLIENTE** en Banca Móvil, a través de la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) ingresando por PB (Personal Banking), o en la red de oficinas de **EL BANCO** y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. **EL CLIENTE** asume el valor de los extractos adicionales que solicite en la red de oficinas de **EL BANCO**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los extractos de las cuentas de ahorros para las personas jurídicas serán remitidos al medio elegido por éstas en el **FORMATO**, y consultarlo en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) ingresando por PB (Empresas), por medio del **PORTAL EMPRESARIAL**, o en la red de oficinas de **EL BANCO** y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL BANCO** está facultado para cancelar el envío de extractos a **EL CLIENTE** cuando no sea posible contactarlo en más de 3 veces consecutivas, utilizando para este efecto los datos de contacto registrados en el **FORMATO**.

**DÉCIMA NOVENA. CUENTAS INACTIVAS.** - Se considera inactiva, toda **CUENTA DE AHORROS** que durante 6 meses no hubiere realizado ninguna operación. Entiéndase por operación cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte la misma, con excepción de los créditos o débitos que **EL BANCO** realice con el fin de abonar intereses o realizar cargos por concepto de comisiones y/o servicios, los cuales no impiden considerar la cuenta como inactiva. Una cuenta en estado inactivo tendrá restricción para la realización de operaciones débito y la disposición de recursos a través de medios electrónicos. La activación de la cuenta en estado inactivo se realizará mediante la presentación personal de **EL CLIENTE** en una de las oficinas de **EL BANCO**, en la cual deberá suministrar su información actualizada y los soportes que sean necesarios. **PARÁGRAFO:** La activación de una **CUENTA EXPRÉS**, requerirá además de la presentación personal de **EL CLIENTE** en una de las oficinas de la Red de **EL BANCO**, cambiar la naturaleza de la cuenta, caso en el cual, deberá diligenciar en su totalidad **EL FORMATO** de que trata la cláusula Sexta del presente **CAPÍTULO**.

**VIGÉSIMA. RETENCIÓN EN LA FUENTE.** - El sistema genera automáticamente las respectivas notas débito a las cuentas de ahorros sujetas a retención, determinado por las leyes tributarias.



Hasta aquí, Reglamento de Cuenta de Ahorros aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio número 2022068463-024-000 del 22 de septiembre de 2022.

(Título Segundo – Clausulas especiales de Productos y Servicios Bancarios – Capítulo Uno – Cuenta de Ahorros. Última actualización 19 de Mayo de 2026).

## CAPITULO SEGUNDO CUENTA CORRIENTE

**PRIMERA. OBJETO Y DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.- EL CLIENTE** se obliga a mantener en poder de **EL BANCO** fondos suficientes para atender el pago total de los cheques que libre contra **EL BANCO**, quien de acuerdo con las disposiciones legales y el presente **CAPÍTULO**, se obliga a pagar los cheques que hayan sido librados en la chequera entregada o autorizada a **EL CLIENTE**, a menos que exista justa causa para su devolución o que presente, a juicio de **EL BANCO**, apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista en el esqueleto del cheque, en la expresión de la cantidad, en las firmas y sellos registrados en las oficinas de **EL BANCO**, o en las demás especificaciones que debe contener todo cheque. Se entiende por causas justas, todas aquellas que impliquen una razonable previsión enderezada a verificar las circunstancias en que el cheque fue librado o negociado, además de las causales de devolución legales y las convenidas entre los Bancos, tales como: fondos insuficientes, pagado parcialmente, librado en chequera ajena, cuenta cancelada, cuenta saldada, saldo embargado, hay orden de no pagarlo, presentación del cheque 6 meses después de librado, quiebra, liquidación o concurso del girador, instrumento aparentemente falsificado, firma no registrada, falta firmas de..., falta protector registrado, falta sello ante firma registrado, falta endoso, falta continuidad de endosos, instrumento enmendado, falta cantidad determinada en letras y/o números, falta sello canje, mal remitido, no es a nuestro cargo, preséntese en nuestras oficinas, certificar abono de cheque o instrumento fiscal en cuenta de la entidad pública beneficiaria, valor inconsistente entre el registro electrónico y el cheque físico, registro electrónico sin documento físico, cuenta errada, número de cheque o instrumento errado, código de ruta errado o de otra plaza, código de tránsito errado o de otro banco, certificar consignación del cheque o instrumento en cuenta del primer beneficiario, falta certificar abono en cuenta, falta confirmación del juzgado o entidad. **EL BANCO** solamente atenderá las órdenes de no pago cuando provengan de **EL CLIENTE** (librador) o de autoridad competente y las reciba oportunamente por escrito en las circunstancias previstas por la ley y siempre que tales órdenes de revocación sean recibidas por **EL BANCO** en la oficina donde sea titular de la cuenta **EL CLIENTE** (librador). Si no se cumplen los anteriores requisitos **EL BANCO** queda exonerado de toda responsabilidad. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que la apertura y el manejo de una cuenta corriente y/o de ahorros con **EL BANCO** conlleva su vinculación al PORTAL EMPRESARIAL

Mediante el diligenciamiento del FORMATO, **EL CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable a **EL BANCO** para que todas las cuentas asociadas a su NIT, tanto las existentes al momento de la



vinculación como aquellas que solicite abrir con posterioridad, sean incorporadas automáticamente al PORTAL EMPRESARIAL para su uso como cuentas para dispersión de fondos.

**SEGUNDA. PAGO PARCIAL DE CHEQUES. – EL BANCO** estará obligado en sus relaciones con **EL CLIENTE** (librador), a ofrecer al tenedor del cheque el pago parcial cuando no hubiera fondos suficientes para cubrirlo totalmente, salvo que se presenten las circunstancias a que se refiere la cláusula anterior.

**TERCERA. EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que, en su calidad de endosatario al cobro, no acepte el pago parcial de cheques consignados en su cuenta a cargo de otros bancos, salvo en aquellos casos en los cuales **EL CLIENTE** manifieste lo contrario, insertando en el reverso del título la frase “acepto pago parcial”, u otra equivalente.

**CUARTA. MEDIDAS DE SEGURIDAD. –** En todo caso **EL BANCO** quedará facultado para adoptar las medidas de seguridad y demás precauciones que considere necesarias para la verificación del pago o la devolución de los cheques, sin perjuicio de las demoras que puedan ocasionar a **EL CLIENTE** la adopción de dichas medidas.

**QUINTA. ENTREGA DE CHEQUERAS. –** Para el movimiento de la cuenta, **EL BANCO** suministrará o autorizará a **EL CLIENTE** formularios de cheques, debidamente identificados, mediante solicitud escrita en comprobante especial que entregará **EL BANCO** para tal fin o presentada a través de un medio idóneo acordado previamente con **EL CLIENTE**.

**SEXTA. ENTREGA DE CHEQUERAS A TERCEROS. – EL BANCO** solamente entregará chequeras a **EL CLIENTE** salvo que estos no pudieren reclamarlos personalmente. En este último caso, serán entregadas únicamente mediante orden escrita de **EL CLIENTE** o de su representante legal o apoderado, acompañada de su correspondiente cédula de ciudadanía. Cuando la chequera fuere entregada a terceras personas es obligación de **EL CLIENTE**, presentar a **EL BANCO** la conformidad de recibo de la chequera, antes de proceder a girar sobre la misma. En caso de que se presente un cheque para su pago con anterioridad al recibo de la conformidad por parte de **EL BANCO**, **EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para adoptar las medidas de seguridad y demás precauciones que considere necesarias para la verificación del pago o la devolución de dicho cheque, sin perjuicio de las demoras que puedan ocasionar a **EL CLIENTE** la adopción de dichas medidas. Tanto para la entrega de la chequera a terceros como para la verificación de su recibo de que tratan los incisos anteriores, **EL BANCO** estará facultado para solicitar las seguridades que estime convenientes e incluso que se autentiquen las firmas por los medios previstos por la ley.

**SÉPTIMA. CHEQUERAS ESPECIALES. –** Las chequeras especiales, es decir, aquellas que **EL CLIENTE** manda a imprimir con determinadas características que no aparecen en las chequeras ordinarias, lo mismo que los cheques en formas continuas deberán ser autorizadas por **EL BANCO** y serán impresas en papel y con las medidas de seguridad empleadas en la elaboración de las chequeras ordinarias. En ambos casos deberá suscribirse por **EL CLIENTE** un documento establecido por **EL**



**BANCO**, mediante el cual se responsabilice del manejo de la chequera e implemente los mecanismos de seguridad necesarios. No podrá **EL CLIENTE** usar chequeras universales, o sea, aquellas que sirven para librar contra distintos Bancos.

**OCTAVA. CUSTODIA Y EXTRAVÍO DE CHEQUES.** - El recibo de la chequera y de los formularios para solicitar nueva provisión de cheques, implica para **EL CLIENTE** la obligación de custodiar aquella y éstos, de manera que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos, asumiendo **EL CLIENTE**, por tanto, las consecuencias que se deriven por el uso indebido que de ellos se haga. En los casos de sustracción o extravío de uno o más cheques o del formulario para solicitar nueva provisión de los mismos, **EL CLIENTE** deberá dar aviso inmediato y por escrito a **EL BANCO** obligándose a la vez a presentar inmediatamente la respectiva denuncia ante la autoridad competente. Copia de este documento deberá hacerse llegar a la oficina donde **EL CLIENTE** tenga la **CUENTA CORRIENTE**. **EL BANCO** solo responderá por el extravío, pérdida o hurto de un cheque pagado contra la cuenta, cuando tal hecho ocurra por su culpa, debidamente declarada por la autoridad competente.

**NOVENA. TERMINACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.** - El término del depósito en **CUENTA CORRIENTE** es indefinido, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, en cuyo caso **EL CLIENTE** devolverá a **EL BANCO** los formularios de cheques que no hubiere utilizado y si así no lo hiciere, responderá de todos los perjuicios que ocasione la utilización indebida de tales formularios.

**DÉCIMA. CONDICIONES PARA GIRO DE CHEQUES.** - Los cheques deberán librarse claramente en letras y números, salvo que se haya convenido expresamente otra cosa con **EL BANCO** y sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones. Se librarán bajo la firma de la cuenta correntista o de la persona o personas cuyas firmas se hubieren registrado por aquel para tal efecto. **EL BANCO** podrá autorizar que dicha firma sea sustituida por un signo o contraseña, incluso mecánicamente impuesto, bajo total responsabilidad de **EL CLIENTE**.

**DÉCIMA PRIMERA. FORMULARIOS DE CONSIGNACIÓN.** - Las consignaciones se realizarán por **EL CLIENTE** o depositante directamente en las terminales de caja de **EL BANCO**, suministrando el tipo de operación que requiere, número del producto, valor de la transacción y el número de identificación del depositante; una vez confirmados los datos por el cajero de **EL BANCO**, se registrará la transacción y entregará a **EL CLIENTE** o al depositante el comprobante físico con la información en timbre. Para consignaciones a cuentas de los bancos de la red del Grupo Aval o casos especiales de recaudo, las consignaciones se realizarán en formularios que **EL BANCO** suministre en físico obligándose el depositante a diligenciar los datos correspondientes en forma correcta y validarlos antes de aceptar definitivamente la transacción. **EL BANCO** se abstendrá de recibir los formularios de consignación que contengan errores aritméticos, enmendaduras, emborriones o alteraciones.

**DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO EN LA CONSIGNACIÓN EN CHEQUES.** - Las consignaciones hechas en cheques serán acreditadas definitivamente en la cuenta identificada en el formulario de



consignación, después de que éstos sean pagados total o parcialmente. **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para debitar de su cuenta el importe de los cheques que habiendo sido consignados no resultaren corrientes. En caso de que **EL CLIENTE** solicite el envío de estos cheques por correo con valor declarado, éste asume el riesgo de su posible pérdida.

**DÉCIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PAGO DE REMESAS.** - **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que, sobre las consignaciones hechas en cheques girados de otras plazas, negociados por **EL BANCO**, se debite de su **CUENTA CORRIENTE** el valor de la comisión por el traslado de fondos, el importe total o parcial del cheque negociado y el valor de los intereses en caso de devolución del instrumento o de que éste se extravíe en el correo. En este evento **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para remitirlos por correo ordinario a la dirección registrada en **EL BANCO**, si dentro de los 15 días siguientes a su devolución éstos no fueran retirados personalmente. Los valores de las comisiones serán informados en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**DÉCIMA CUARTA. ENVÍO DE EXTRACTOS Y ENTREGA DE CHEQUES.** - **EL BANCO** enviará a **EL CLIENTE** por lo menos una vez al mes, un extracto del movimiento de su cuenta en el respectivo periodo, conservando los originales de los cheques que haya pagado, los cuales se entenderán a disposición de **EL CLIENTE** desde la fecha de corte de la cuenta. **EL BANCO** no estará obligado a enviar extracto de la **CUENTA CORRIENTE** cuando **EL CLIENTE** no haya girado cheques o no haya efectuado consignaciones en el mes inmediatamente anterior. En caso de que **EL CLIENTE** quisiera retirar uno o más cheques o solicitar su envío por **EL BANCO**, deberá convenir por escrito con éste, los términos y condiciones en que tal entrega o remisión deberá llevarse a cabo, siendo entendido, desde luego, que será a costa y bajo responsabilidad del mismo. Lo anterior sin perjuicio de que **EL BANCO** decida en cualquier momento entregar a **EL CLIENTE** los cheques originales que haya pagado. Para efecto de la remisión de los documentos mencionados en esta cláusula, **EL CLIENTE** deberá registrar en **EL BANCO** su dirección e informar por escrito sobre cualquier cambio que se produzca, de lo contrario, asumirá las consecuencias que se deriven de la no recepción de dichos documentos.

**DÉCIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD EN GIRO DE CHEQUES DE PERSONAS JURÍDICAS.** - Los apoderados para girar en la **CUENTA CORRIENTE** de una persona jurídica, quedan autorizados por aquella o por los representantes legales, para comprometer a **EL CLIENTE** en las obligaciones derivadas del giro de cheques, aunque éstos sean atendidos en descubierto.

**DÉCIMA SEXTA. EL BANCO** pagará a la vista los cheques postdatados o posfechados.

**DÉCIMA SÉPTIMA. CERTIFICACIÓN DE CHEQUES.** - **EL BANCO** solo certificará los cheques dentro de los plazos de presentación fijados por la ley. Verificada la certificación, sus efectos se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Para el cómputo de los mismos se atenderá como días inhábiles los cierres debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera. **EL BANCO** debitará de inmediato y mientras subsistan los efectos de la certificación, la **CUENTA CORRIENTE** de **EL CLIENTE** (librador) por el valor del cheque o cheques certificados.



**DECIMA OCTAVA. REVISIÓN DE LA CHEQUERA. – EL CLIENTE** queda obligado a revisar en el momento de su entrega, las libretas de cheques suministrados por **EL BANCO** con el fin de comprobar la cantidad de cheques que recibe y de verificar si el número de la **CUENTA CORRIENTE** estampada en cada uno de ellos, es el mismo que le ha sido asignado por **EL BANCO**.

**DÉCIMA NOVENA. EL BANCO** se reserva el derecho de no admitir para su depósito en **CUENTA CORRIENTE** bancaria, títulos o documentos representativos de dinero distintos de los cheques.

**VIGÉSIMA. ENDOSO EN BLANCO.** – El endoso en blanco de un cheque girado a la orden se llenará con la sola firma que le imponga el tenedor en señal de recibo de pago.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Los cheques que sean elaborados directamente por **EL CLIENTE** deben cumplir con los estándares estipulados en el acuerdo interbancario de normas y pautas para la elaboración de cheques, que se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**VIGÉSIMA SEGUNDA. CARGO A LA CUENTA.– EL BANCO** podrá debitar de la **CUENTA CORRIENTE** sumas de dinero por los siguientes conceptos: i) Orden de autoridad competente o disposición legal, ii) Sumas erróneamente acreditadas en la **CUENTA CORRIENTE** de **EL CLIENTE**, iii) Autorización de **EL CLIENTE**, iv) Impuestos, gravámenes, contribuciones, v) Compensación del monto de las obligaciones que por cualquier concepto pudiera tener a su favor y a cargo de **EL CLIENTE**, vi) Comisiones por negociación o cobro de cheques sobre otras plazas, vii) Garantías o fianzas otorgadas por **EL BANCO**, viii) Traslados de fondos, ix) Aceptaciones bancarias, x) Cheques consignados a la cuenta y que resulten no corrientes por cualquier circunstancia, xi) Cheques girados devueltos por las causales establecidas en la Cláusula Primera del presente **CAPÍTULO**, xii) Valor de la chequera(s) solicitada(s) así como también el de una chequera prenumerada con el número de la **CUENTA CORRIENTE** que permanecerá en poder de **EL BANCO**, para efectos de entrega inmediata cuando **EL CLIENTE** lo solicite, xiii) Adicionalmente, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para debitar de su **CUENTA CORRIENTE** el valor correspondiente a comisiones y honorarios de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por **EL BANCO** sobre los siguientes servicios: a) Estudio de Sociedad o Actualizaciones, b) Estudio de títulos (inmuebles, naves, etc.,) c) Cobro judicial o Extrajudicial de Cartera, d) Elaboración de minutas de hipoteca, prendas, fideicomisos, etc., e) Servicios de Tarjeta Débito, f) Servicio de consignación nacional hecha por **EL CLIENTE** o por terceros a su favor, g) Servicios de recepción de dineros para el pago de títulos valores expedidos a favor de **EL CLIENTE**, h) Cheques de Gerencia, i) Consignación Nacional, j) Traslado de Fondos, k) Telextracto, l) Listado de Movimientos Diarios, m) Extractos con cortes especiales, n) Certificación de cheques, ñ) Chequeras a Domicilio, o) Pagos Nacionales, p) Consulta de Saldos, q) Activación de Cuentas. Los costos de las anteriores comisiones se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en red la de oficinas de **EL BANCO** o en su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).



**VIGÉSIMA TERCERA. SOBREGIROS. - EL BANCO** queda autorizado para debitar de la **CUENTA CORRIENTE** los intereses generados en descubiertos que por cualquier motivo se presenten de acuerdo con los plazos y tasas vigentes, sin sobrepasar los autorizados por la ley, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes. **EL BANCO** no queda obligado en ningún momento a conceder ni permitir sobregiro, pero si esto sucede, **EL CLIENTE** acepta como obligación a su cargo los saldos que en tal virtud se produzcan en la **CUENTA CORRIENTE** con sus correspondientes intereses.

**VIGÉSIMA CUARTA.** Los descubiertos que **EL BANCO** conceda según la cláusula precedente se originan por el giro de cheques que puedan llevar la firma o firmas de cualquiera de las personas que estén autorizadas para girar contra la **CUENTA CORRIENTE**.

**VIGÉSIMA QUINTA. NORMAS APLICABLES. - EL CLIENTE** acepta que en el desarrollo de este contrato se le apliquen las normas, costumbres mercantiles y acuerdos interbancarios utilizados por los bancos en la prestación de servicio de depósito en **CUENTA CORRIENTE** bancaria, acuerdos que pueden ser consultados por **EL CLIENTE** en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**(Título Segundo. Cláusulas Especiales de Productos y Servicios Bancarios. Capítulo Segundo. Cuenta Corriente. Última actualización 19 de Mayo de 2026).**

### **CAPÍTULO TERCERO CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO “CDT”**

**PRIMERA.** El producto bancario **CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO**, en adelante “**CDT**”, se registrará por lo consagrado en los artículos 1393 a 1395 del Código de Comercio, en la Resolución 10 de 1980 de la extinta Junta Monetaria, hoy Junta Directiva del Banco de la República, o en las normas que las modifiquen o adicionen.

**SEGUNDA.** Como prueba de la constitución del **CDT**, **EL BANCO** emitirá un comprobante con las condiciones particulares que regularán el depósito, en virtud de lo regulado en el artículo 1394 del Código de Comercio. La negociabilidad del **CDT** de conformidad con lo establecido en la Cláusula Quinta del presente Capítulo requerirá la expedición del título valor, previa solicitud de parte de **EL CLIENTE**.

**TERCERA.** El **CDT** es de libre negociación, pero su transferencia está condicionada al endoso en el cuerpo del **CDT** y la inscripción de éste en el correspondiente libro de registro de **EL BANCO**. Sin el lleno de estos requisitos no producirá efectos la negociación. La transferencia del **CDT** a cualquier título implica igualmente la transferencia de sus rendimientos. (Artículo 628 del Código Comercio). No tendrá validez alguna, las negociaciones efectuadas con el comprobante del **CDT** expedido como prueba de la constitución del **CDT**, según lo regulado en la Cláusula Segunda del presente Capítulo.

**CUARTA.** El **CDT** no redimido a su vencimiento (día pactado o siguiente hábil según el caso) se prorrogará automáticamente por un período igual al pactado inicialmente. Los intereses se pagarán,



en las prórrogas, a la tasa de interés que reconozca **EL BANCO** en la fecha de vencimiento del plazo inicial o de la prórroga para esta clase de depósitos, considerando el monto y el plazo, o a la tasa de interés que inicialmente se hubiera pactado, a elección de **EL BANCO** con sujeción a las normas expedidas para el efecto por las autoridades monetarias o por **EL BANCO**. El **CDT** no podrá redimirse antes de su vencimiento.

**QUINTA.** Para la devolución del depósito a **EL CLIENTE**, en su calidad de beneficiario y/o tenedor legítimo del **CDT** deberá presentarse ante **EL BANCO** en la misma oficina de su emisión. En caso de haberse expedido por parte de **EL BANCO** el título valor correspondiente, el beneficiario del mismo deberá presentar dicho título original.

**SEXTA.** Cuando se haya emitido el respectivo título valor, éste carecerá de validez ante **EL BANCO**, en caso de estar enmendado, emborronado o alterado en cualquier forma. En estos casos el beneficiario y/o tenedor legítimo deberá adelantar el correspondiente proceso de cancelación y/o reposición prevista en la ley. En caso de extravío, hurto, hurto calificado, destrucción parcial o total del título valor, para poder obtener uno nuevo el beneficiario y/o tenedor legítimo, deberá adelantar el correspondiente proceso de cancelación y/o reposición prevista en los artículos 398 del Código General del Proceso y 802 y siguientes del Código de Comercio, o en las normas que las modifiquen o complementen, y dar aviso de inmediato a **EL BANCO**, mediante escrito radicado en la red de oficinas de **EL BANCO** o a través del canal que **EL BANCO** habilite para tal fin.

**SÉPTIMA.** Cuando se pacte el pago de los rendimientos en tasa D.T.F. (Depósito a Término Fijo), se entiende que es tasa variable. **EL CLIENTE** acepta que la D.T.F. se liquidará para el primer período pactado con base en el valor calculado por el Banco de la República para la semana en que se constituye el **CDT**, para el segundo período en caso de prórroga sea voluntaria o automática se liquidará con la D.T.F. para la semana que se inicia este segundo período y así sucesivamente cada vez que se prorrogue automática o voluntariamente.

**PARÁGRAFO:** El endoso o la redención de **CDT** que haya sido constituido por **EL CLIENTE** antes de **OCTUBRE DE 2019**, se realizarán sobre el título valor original. La renovación automática del **CDT** o la reposición del mismo, se realizarán mediante la emisión de comprobante de que trata la Cláusula Segunda del presente **CAPÍTULO**. La constitución de un nuevo **CDT** se regirá por lo consagrado en el Capítulo Quinto del presente **REGLAMENTO**.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Tercero. Certificado de Depósito a Término - CDT: 22 de octubre de 2019.**

## CAPÍTULO CUARTO TARJETA DÉBITO VISA

**PRIMERA. OBJETO.** - La Tarjeta Débito Visa, en adelante **LA TARJETA**, es un instrumento que le permite a **EL CLIENTE** la utilización de los diferentes servicios en los cajeros automáticos de ATH, Redeban Multibanca, Servibanca, Credibanca Visa, Red Plus a nivel internacional y cualquier otro sistema que



implemente y automatice **EL BANCO**. Igualmente podrá realizar consultas y retiros por PIN PAD y Agilizadores de oficinas de **EL BANCO**, Corresponsales Bancarios “CB” y Point o Sales “POS”, ubicados en comercios nacionales e internacionales. Igualmente, **LA TARJETA** permitirá a **EL CLIENTE** la compra o adquisición de bienes y/o servicios en los establecimientos comerciales afiliados a las redes Redeban Multibanca, Servibanca, Credibanca Visa, mediante el débito de su cuenta, para lo cual **EL CLIENTE** se obliga a cumplir estrictamente todas y cada una de las instrucciones contenidas en el presente **CAPÍTULO**.

**SEGUNDA. PROPIEDAD Y ENTREGA DE LA TARJETA.** - **LA TARJETA** es de propiedad exclusiva de **EL BANCO**, y **EL CLIENTE** se obliga a hacer el debido uso de ella y a devolverla al momento de la expiración de su vigencia o a la terminación del **REGLAMENTO DE CUENTA DE AHORROS** o **CUENTA CORRIENTE**. En virtud de ser **EL BANCO**, el propietario de **LA TARJETA**, se reserva el derecho de restringir su utilización a **EL CLIENTE** por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO** y que hayan sido informadas previamente a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** hace entrega a **EL CLIENTE** de **LA TARJETA**, y éste deberá firmar la constancia de su recibo a su entera satisfacción.

**TERCERA. USO DE LA TARJETA.** - **LA TARJETA** es personal e intransferible. Teniendo en cuenta que la entrega de **LA TARJETA** la hace **EL BANCO** en consideración a las condiciones personales de **EL CLIENTE**, éste no podrá cederla por ningún motivo, ni hacerse sustituir por un tercero en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones, ni permitir el uso de **LA TARJETA** por persona diferente al mismo cliente.

**CUARTA. CAJEROS AUTOMÁTICOS.** - La utilización de **LA TARJETA** en los cajeros automáticos de los sistemas implementados por **EL BANCO** permitirá a **EL CLIENTE** retirar total o parcialmente los fondos depositados en su cuenta de ahorros o cuenta corriente, según corresponda. Para tal efecto, **EL CLIENTE** podrá en un mismo día realizar el número máximo de retiros y hasta por la suma máxima que determine **EL BANCO**, los cuales se informarán a través de la red de oficinas o la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

**QUINTA. REGISTRO DE OPERACIONES.** - **EL CLIENTE** faculta irrevocablemente a **EL BANCO** para debitar o abonar de, o a su cuenta, el valor de las transacciones que consten en los registros de cajeros automáticos, con la fecha, hora, tipo y valor de las transacciones.

**SEXTA. CUSTODIA DE LA TARJETA.** - Para que **EL CLIENTE** pueda utilizar **LA TARJETA**, además de ésta, debe asignar el Número de Identificación Personal (N.I.P.) a través de los medios habilitados por **EL BANCO** para tal fin. **EL CLIENTE** se obliga a mantener el Número de Identificación Personal (N.I.P.) en la más absoluta reserva y secreto. Así mismo, **EL CLIENTE** se obliga a custodiar **LA TARJETA** con el debido cuidado de modo que ninguna persona pueda hacer uso de ella. **PARÁGRAFO: EL CLIENTE** se obliga a darle uso adecuado a **LA TARJETA**, incluyendo la clave, los datos del plástico de **LA TARJETA** o de la clave como medio de autenticación en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co), para



lo cual debe utilizarla en sitios seguros, atendiendo las recomendaciones y medidas de seguridad que se establecen en la mencionada página web de **EL BANCO**.

**SÉPTIMA. OPERACIONES CON LA TARJETA. - EL CLIENTE**, mediante la exhibición de **LA TARJETA** y su plena identificación, podrá firmar comprobantes de venta o servicios o facturas cambiarias, correspondiente al valor de los bienes y/o servicios que obtenga en los establecimientos identificados como Credibanco que operan en el país. Las sumas así obtenidas serán cargadas de manera inmediata y a través de medios magnéticos a su cuenta de ahorros o corriente, según corresponda.

**OCTAVA. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO. - EL BANCO** no asume responsabilidad alguna en caso de que cualquier establecimiento Credibanco, se niegue a admitir el uso de **LA TARJETA**. Así mismo, **EL BANCO** no se responsabiliza por la cantidad, marca, presentación o cualquier otro aspecto de las mercancías, bienes y/o servicios que adquiera u obtenga **EL CLIENTE** mediante la utilización de **LA TARJETA**, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el establecimiento.

**NOVENA. CARGO A LAS CUENTAS. - EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para debitar de su cuenta de ahorros o corriente, según corresponda, el valor de las siguientes comisiones: Cuotas de Manejo, Retiros en Cajeros Automáticos, Retiros por Pin Pad y Transacciones No Exitosas por causales imputables a **EL CLIENTE**; cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co). Las transacciones que se realicen a través del servicio de **LA TARJETA** serán cargadas automáticamente al saldo de la respectiva cuenta de ahorros o corriente, según corresponda. Por lo tanto, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** de manera expresa e irrevocable para debitar de tales cuentas el valor de las operaciones realizadas por medio de este servicio.

**DÉCIMA. DESCUBIERTOS. -** En el evento que **LA TARJETA** sea usada por **EL CLIENTE** para manejar los recursos de una cuenta corriente, y se produjera algún sobregiro o descubierto en dicha cuenta, el saldo será exigible de inmediato y **EL CLIENTE** se obliga a pagarlo junto con los respectivos intereses, conforme con lo previsto en el respectivo **CAPÍTULO** para el depósito de cuenta corriente. En el evento que **LA TARJETA** sea usada por **EL CLIENTE** para manejar los recursos de una cuenta de ahorros, el respectivo **CAPÍTULO** y el comprobante en que consta el retiro, prestarán mérito ejecutivo por sí solos.

**DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA. -** El uso de **LA TARJETA** se entenderá vigente mientras **EL CLIENTE** sea titular de la cuenta de ahorros o corriente, según corresponda, pero cualquiera de las partes podrá dar por terminado en cualquier momento el uso de **LA TARJETA**, en cuyo caso **EL CLIENTE** devolverá **LA TARJETA** a **EL BANCO**, haciéndose responsable de los riesgos que se puedan derivar por su no devolución. **EL BANCO** podrá dar por terminado el uso de **LA TARJETA** de conformidad con lo consagrado en la Cláusula Tercera del Título Primero de este **REGLAMENTO**.

**DÉCIMA SEGUNDA. EL CLIENTE** recibe **LA TARJETA** en estado inactiva, y deberá activarla a través del Pin Pad o canal digital dispuesto por **EL BANCO**, además le impone la obligación de firmarla



inmediatamente y de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella y, por lo tanto, **EL CLIENTE** asume los riesgos que se deriven por dicho incumplimiento. En caso de extravío o hurto de **LA TARJETA** sin perjuicio de su responsabilidad legal, **EL CLIENTE** queda obligado a formular denuncia en tal sentido ante las autoridades de policía o competentes según el caso y dar aviso de inmediato a **EL BANCO**, mediante escrito radicado en la red de oficinas de **EL BANCO** o a través del servicio habilitado para tal efecto en la Línea Verde de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** se obliga a cumplir con todas las medidas de prevención que se le indiquen y asumirá las consecuencias que se deriven por dicho incumplimiento (evitar ayudas de terceros, no perder de vista **LA TARJETA** mientras realiza las transacciones, etc.). Si **EL CLIENTE** posteriormente recupera **LA TARJETA** deberá abstenerse de hacer uso de ella y entregarla en cualquier oficina de **EL BANCO**.

**(Título Segundo. Cláusulas Especiales de Productos y Servicios Bancarios. Capítulo Cuarto. Tarjeta Débito VISA. Última actualización 17 de abril de 2023).**

## CAPÍTULO QUINTO CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO DESMATERIALIZADO

**PRIMERO. DEFINICIÓN.-** El producto bancario **CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO DESMATERIALIZADO**, en adelante “**CDT DESMATERIALIZADO**” que se regirá por lo consagrado en el Código de Comercio y demás normas concordantes, consecuentemente el depósito desmaterializado es una anotación en cuenta consistente en un registro electrónico, realizado por **EL BANCO** en nombre de **EL CLIENTE** ante el **DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES**, en adelante “**EL DEPÓSITO**”, según lo previsto en la Ley 27 de 1990, Ley 964 de 2005, Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**SEGUNDO. CONSTITUCIÓN.** - Como prueba de constitución del **CDT DESMATERIALIZADO**, **EL BANCO** realizará el respectivo registro electrónico ante **EL DEPOSITO**, con los datos suministrados por **EL CLIENTE**, previo otorgamiento del **MANDATO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TERMINO CDT**, a **EL BANCO**; quien en desarrollo del objeto del mismo supervisará la creación, constitución y transferencia del depósito a nombre de **EL CLIENTE**.

**TERCERO. SOPORTES.** - Los comprobantes o soportes de constitución emitidos por **EL BANCO** en ningún caso serán transferibles, negociables a ningún título, ni constituirán título valor alguno y no prestarán mérito ejecutivo.

**CUARTO. TITULARIDAD.** - El **CDT DESMATERIALIZADO** se constituirá a nombre de una sola persona natural o jurídica. También podrá constituirse a nombre de varias personas de forma alternativa (para A o B) o conjunta (para A y B), con base en los datos suministrados **POR EL CLIENTE**.

**QUINTO. PAGO.** - La redención y el pago del **CDT DESMATERIALIZADO** se realizará al vencimiento del plazo. **EL BANCO** entregará al titular legítimo que lo solicite personalmente o por intermedio del apoderado legalmente constituido, el capital más los intereses causados y no pagados, generados durante el plazo establecido al momento de constitución.



**SEXTO. PRÓRROGA AUTOMÁTICA.** – El **CDT DESMATERIALIZADO** no redimido en su vencimiento (día de vencimiento pactado o los dos días siguientes hábiles, según el caso), se entenderá prorrogado por un periodo igual al pactado inicialmente. Los intereses se pagarán, en las prórrogas, a la tasa de interés que reconozca **EL BANCO** en la fecha de vencimiento del plazo inicial o de la prórroga para esta clase de depósito, considerando el monto y el plazo, o a la tasa de interés que inicialmente se hubiera pactado, a elección del **EL BANCO** con sujeción a las normas expedidas para el efecto por las autoridades monetarias por **EL BANCO**.

**SÉPTIMO. ENDOSO.** – **EL CLIENTE** podrá transferir mediante endoso el **CDT DESMATERIALIZADO**, informando a **EL BANCO** los datos del nuevo titular, el cual será inscrito ante **EL DEPÓSITO**. Se considerará legítimo titular al inscrito en el registro de titulares de **EL DEPÓSITO**.

**OCTAVO. – MEDIOS DISPONIBLES PARA EL PAGO.** – El **CDT DESMATERIALIZADO** podrá ser pagado por **EL BANCO** en cualquiera de sus oficinas, o a través de los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Quinto. Certificado de Depósito a Término Desmaterializado – CDT DESMATERIALIZADO: 22 de octubre de 2019.**

## TÍTULO TERCERO CLAÚSULAS ESPECIALES DE SERVICIOS ADICIONALES

### CAPÍTULO PRIMERO PORTAL EMPRESARIAL

**PRIMERA. OBJETO.**– **PORTAL EMPRESARIAL** es un servicio que **EL BANCO** prestará a **EL CLIENTE** a través de su página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co); en virtud del cual **EL CLIENTE** podrá realizar las transacciones, transferencias, pagos, consultas, solicitudes, en adelante **OPERACIONES**, que **EL BANCO** le habilite, y que **EL CLIENTE** elija en la forma de papelería denominada **FORMATO UNICO DE VINCULACION Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS PERSONA JURIDICA y/o FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN AL PORTAL EMPRESARIAL**, en adelante, “**FORMATO**”, tales como: 1) Consulta de saldos, 2) Consulta de movimientos, 3) Consulta de Recaudos, 4) Transferencia de Fondos entre cuentas de **EL BANCO** y entre cuentas de los Bancos que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo Aval en línea y/o programadas y transferencias ACH una a una, 5) Carga de archivos para pagos de nómina y/o proveedores a través de la Red de ACH Colombia, 6) Solicitud y activación de chequeras, 7) Pagos de servicios públicos y privados, 8) Pagos de obligaciones de **EL BANCO** y/o a favor de entidades que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo AVAL, 9) Pago de impuestos, 10) Pagos electrónicos (PSE) tales como: servicios públicos, impuestos, planilla única (Seguridad Social), 11) Transferencias SEBRA, transferencias Internas, Aval y ACH y 12) Las demás **OPERACIONES** autorizadas por **EL BANCO** para ser



realizadas a través del presente servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral tercero de la Cláusula Cuarta del presente **CAPÍTULO**, **EL CLIENTE** solo podrá acceder al servicio **PORTAL EMPRESARIAL** los días hábiles de lunes a viernes entre las 6:00 a.m. y las 8:00 p.m. y los días sábados de 8:00 am a 2:00 pm. El servicio de **PORTAL EMPRESARIAL** no estará habilitado durante los días domingos y festivos. Los anteriores horarios del **PORTAL EMPRESARIAL** le aplican únicamente a **USUARIOS ADMINISTRADORES**; si **EL CLIENTE** requiere autorizar la ampliación de horario a los **USUARIOS SECUNDARIOS** deberá realizarlo directamente en el **PORTAL EMPRESARIAL**.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El servicio de **PORTAL EMPRESARIAL** para **EL CLIENTE** que pertenezca al sector público de todo orden, estará habilitado única y exclusivamente los días hábiles de lunes a viernes entre las 6:00 a.m. y las 8:00 p.m.

**SEGUNDA. CONDICIONES DE MANEJO.** - Las condiciones de manejo para el servicio **PORTAL EMPRESARIAL** serán elegidas por **EL CLIENTE** mediante el diligenciamiento del **FORMATO** y/o de la autogestión de las secciones que se describen a continuación:

1. **INFORMACIÓN GENERAL:** Esta sección contiene la identificación e información plena de **EL CLIENTE**. Todo cambio requerido por **EL CLIENTE** para esta sección se realizará únicamente mediante el diligenciamiento de un nuevo **FORMATO** suscrito por **EL CLIENTE**.
2. **INFORMACIÓN DE USUARIOS:** Esta sección está compuesta por los datos de identificación de los **USUARIOS ADMINISTRADORES** designados por **EL CLIENTE** para acceder al servicio de **PORTAL EMPRESARIAL**, es decir, un **ADMINISTRADOR (AD)**, autorizado por **EL CLIENTE** para acceder al **PORTAL EMPRESARIAL** sin posibilidad de realizar transacciones monetarias, y/o un **ADMINISTRADOR CON TRANSACCIONES (AT)**, autorizado por **EL CLIENTE** para acceder al servicio y ejecutar las **OPERACIONES** habilitadas, incluyendo transacciones monetarias. Todo cambio requerido por **EL CLIENTE** para esta sección se realizará únicamente mediante el diligenciamiento de un nuevo **FORMATO** suscrito por **EL CLIENTE**.
  - 2.1. **USUARIOS:** El servicio **PORTAL EMPRESARIAL** le permite a **EL CLIENTE** en forma adicional, designar bajo su absoluta responsabilidad, en distintas personas dentro de su organización o empleados de confianza, en adelante **USUARIOS SECUNDARIOS**, las atribuciones para la realización de las **OPERACIONES**, de manera que no se concentren en una sola persona las facultades de ejecución y aprobación. Cada **ADMINISTRADOR AD** y **ADMINISTRADOR AT**, podrá crear y habilitar cuantos **USUARIOS SECUNDARIOS** considere necesarios en el servicio **PORTAL EMPRESARIAL**, unos y otros se denominan conjuntamente “**USUARIO**” o “**USUARIOS**”.
  - 2.2. **CLAVES:** Para acceder al servicio, **EL BANCO** enviará una clave a los correos electrónicos de los **ADMINISTRADORES AT** y **AD** registrados por **EL CLIENTE** en el **FORMATO**. Una vez recibida la clave por parte de cada **ADMINISTRADOR**, éste deberá modificarla la primera vez que ingrese al **PORTAL EMPRESARIAL**. El **ADMINISTRADOR** es responsable de la administración, custodia y manejo de la clave, por lo tanto, deberá mantenerla en secreto y la modificará mínimo cada ciento veinte (120) días, o cuando lo considere necesario para su propia seguridad, de manera



que se conserve la característica de toda clave, es decir, que sea secreta, confidencial, personal e intransferible, por ende, no podrá ser conocida en ninguna circunstancia por los empleados de **EL BANCO** o terceros. En caso de olvido de la clave, el **ADMINISTRADOR** queda obligado a solicitar inmediatamente a través del servicio “Olvidó su contraseña” del **PORTAL EMPRESARIAL** una nueva clave para el servicio, la cual llegará en un término no mayor a un día al correo electrónico registrado por **EL CLIENTE** en el **FORMATO**. Toda creación y habilitación de **USUARIOS** en el **PORTAL EMPRESARIAL**, por parte de los **ADMINISTRADORES AT O AD**, implicará la creación de una clave por cada **USUARIO**, quien a su vez procederá a modificarla la primera vez que ingrese al **PORTAL EMPRESARIAL**, y someter su manejo a las mismas condiciones descritas en el presente numeral.

3. **INFORMACION DE TOKENS:** En esta sección **EL CLIENTE** relaciona los dispositivos de autenticación más fuertes que ha solicitado a **EL BANCO**, necesarios para acceder y utilizar el servicio **PORTAL EMPRESARIAL**. **EL BANCO** efectuará la asignación de un Token virtual y/o Físico a los **ADMINISTRADORES AT o AD**, por cada **USUARIO** registrado y habilitado en el **PORTAL EMPRESARIAL**. **EL TOKEN** emite una clave adicional de identificación, y su utilización deberá efectuarse siguiendo estrictamente las indicaciones suministradas por **EL BANCO**. El **TOKEN** acompañado del correcto nombre del **USUARIO** y de la **CLAVE**, será en forma conjunta, el mecanismo obligatorio de autenticación de **EL CLIENTE** cada vez que los **USUARIOS** ingresen al **PORTAL EMPRESARIAL**. Cada **USUARIO** que reciba **TOKEN**, es responsable de su administración, custodia y manejo; su utilización es secreta, confidencial, personal e intransferible, y su recibo, hace responsable tanto al **USUARIO** como a **EL CLIENTE** por su debido uso, a partir de su entrega y activación. El **TOKEN** es de propiedad de **EL BANCO**, por lo tanto, el **USUARIO** se obliga a devolverlo y a no utilizarlo en el momento en que **EL BANCO** lo solicite. En caso de extravío o hurto del **TOKEN**, el **USUARIO** queda obligado a presentar denuncia ante la autoridad competente y dar aviso inmediato y por escrito a **EL BANCO**, con el fin de bloquearlo y cumplir las condiciones y medidas de seguridad que **EL BANCO** le indique. **EL BANCO** podrá anular anticipadamente el **TOKEN**, o no renovarlo si es el caso o bloquearlo en cualquier momento, lo cual impone la obligación para **EL CLIENTE** de devolverlo inmediatamente cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos: a) Si se usa el **TOKEN** para fines no previstos en el presente **CAPÍTULO**, b) La terminación por cualquier causa del servicio del **PORTAL EMPRESARIAL**, y c) Por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**.

Todo cambio requerido por **EL CLIENTE** para esta sección se realizará únicamente mediante el diligenciamiento de un nuevo **FORMATO** suscrito por **EL CLIENTE**.

#### 4. **INFORMACIÓN DE PRODUCTOS**

**EL CLIENTE** reconoce y acepta que la apertura y el manejo de una cuenta corriente y/o de ahorros con **EL BANCO** conlleva su vinculación al **PORTAL EMPRESARIAL** y, en consecuencia, la obligación de diligenciar en el **FORMATO** los campos correspondientes a dicho canal, incluida la designación de los **USUARIOS ADMINISTRADORES** y el suministro de los demás datos necesarios para la creación y habilitación del canal. Lo anterior será exigible aun cuando el **PORTAL EMPRESARIAL** no haya sido



seleccionado de manera expresa, en la medida en que este constituye el canal dispuesto por EL BANCO para la administración y operación de tales productos.

Mediante el diligenciamiento del FORMATO, EL CLIENTE autoriza de manera expresa e irrevocable a EL BANCO para que todas las cuentas asociadas a su NIT, tanto las existentes al momento de la vinculación como aquellas que solicite abrir con posterioridad, sean incorporadas automáticamente al PORTAL EMPRESARIAL para su uso, dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles. Dichas cuentas quedarán inicialmente habilitadas únicamente para los USUARIOS ADMINISTRADORES, quienes podrán asignarlas a los USUARIOS SECUNDARIOS, de conformidad con los perfiles, autorizaciones y configuraciones definidas por EL CLIENTE a través de las funcionalidades de autogestión del canal.

5. **REGISTRO DE DIRECCIONES IP:** Los datos correspondientes a esta sección son **AUTOGESTIONABLES**, esto es, **EL CLIENTE** podrá realizar todo cambio que requiera en línea en la **ADMINISTRACIÓN DE IP'S** del **PORTAL EMPRESARIAL**. Cuando por razones ajenas a **EL CLIENTE** las IP que haya registrado previamente en **EL BANCO** son modificadas, **EL CLIENTE** deberá solicitar la eliminación de las IP a través del diligenciamiento de un nuevo **FORMATO**.

**TERCERA. SERVICIOS ESPECIALES DE AUTOGESTIÓN.** – Además de las **CONDICIONES DE MANEJO** anteriormente señaladas, **EL CLIENTE** cuenta con los siguientes **SERVICIOS ESPECIALES DE AUTOGESTION** dentro del **PORTAL EMPRESARIAL** sobre los cuales tendrá los permisos para realizar las configuraciones necesarias:

1. **CONFIGURACIÓN DE MONTOS POR SERVICIO:** Opción que permite a los **ADMINISTRADORES** configurar los valores por límites diarios, mensuales, transacción o archivo para la ejecución de transacciones monetarias, para servicios y archivos.
2. **ASOCIACIÓN DE PRODUCTOS ORIGEN DESTINO:** Opción que permite a **EL CLIENTE** asociar, modificar y/o eliminar las cuentas origen y destino para realizar transferencias individuales *–no masivas–*, a través del **PORTAL EMPRESARIAL**, y de tipo internas a cuentas de **EL BANCO**, a cuentas del Grupo Aval o Cuentas de otros Bancos a través del servicio de ACH. Cada operación requerirá el monto máximo de la transacción. La asociación quedará en estado “Activa” inmediatamente para poder ejecutar la transferencia monetaria. Es responsabilidad del **CLIENTE** ingresar la información correcta del destinatario.
3. **CONFIGURACION DE AUTORIZACIONES:** Opción que le permitirá a **EL CLIENTE** la configuración de las autorizaciones para aprobar y rechazar las transacciones realizadas a través del **PORTAL EMPRESARIAL** por los **USUARIOS** designados para estas. Este servicio le permitirá a **EL CLIENTE** tener un esquema de seguridad propio y autónomo denominado “control dual administrativo”, que le permitirá verificar la ejecución y autorización de las **OPERACIONES** que se realicen a través del servicio **PORTAL EMPRESARIAL**. Para tal efecto los **ADMINISTRADORES AD** o **AT** podrán parametrizar de una (1) a diez (10) validaciones entre **USUARIOS** para **OPERACIONES** administrativas o monetarias.
4. **IMAGEN ANTIPHISHING:** Para acceder al servicio EL CLIENTE debe iniciar la sesión por primera vez en el **PORTAL EMPRESARIAL**, y seleccionar de un grupo de imágenes, una en particular, la cual



siempre se visualizará cada vez que inicie sesión. Esta imagen deberá modificarla mínimo cada ciento veinte (120) días, o cuando lo considere necesario para su propia seguridad.

#### **CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARA CARGA DE ARCHIVOS PARA PAGOS.**

- 1. INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS: EL CLIENTE** desde un equipo que cumpla con todas las condiciones y elementos de seguridad requeridos y con acceso a internet, elaborará y remitirá a través del servicio **PORTAL EMPRESARIAL** en la funcionalidad denominada “Carga de archivos”, el archivo con la estructura e información requerida para tal fin. Este archivo se utilizará no sólo para realizar las **OPERACIONES** a que haya lugar, sino para realizar la validación previa de las cuentas hacia los Bancos destino.
- 2. AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS:** Para que **EL BANCO** realice los pagos ordenados, es necesario que **EL CLIENTE** verifique la fecha efectiva en que deben realizarse los abonos a las cuentas corrientes o de ahorros en el archivo enviado. Una vez efectuado lo anterior por parte de **EL CLIENTE, EL BANCO** procederá a debitar de la cuenta corriente o de ahorros origen respectiva de **EL CLIENTE**, el dinero correspondiente y abonará a las cuentas destino los valores contenidos en el archivo autorizado por **EL CLIENTE**.
- 3. APLICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGOS: EL BANCO** aplicará los archivos que haya autorizado **EL CLIENTE** en las condiciones y estado en que hayan sido recibidos. **EL BANCO** abonará los valores a las cuentas corrientes o de ahorros correspondientes en la fecha de pago que haya indicado **EL CLIENTE**, siempre y cuando los archivos cumplan con la estructura establecida por la Red de ACH Colombia o la que establezca **EL BANCO** para el mismo fin, exista la disponibilidad de fondos y que los mismos sean autorizados por **EL CLIENTE** hasta la hora límite establecida por el BANCO en la página web [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) dependiendo el tipo de transacción. **EL BANCO** se abstendrá de procesar la totalidad del archivo dando aviso a **EL CLIENTE** si no existe la disponibilidad de fondos. Acorde a los ciclos de ACH, **EL CLIENTE** podrá consultar en el **PORTAL EMPRESARIAL** los pagos realizados y los pagos rechazados con su respectiva causal de devolución. **EL BANCO** abonará a la cuenta corriente o de ahorros de **EL CLIENTE**, la totalidad de los valores rechazados. En todos los casos, **EL CLIENTE** es el único responsable de la calidad y veracidad de la información contenida en el archivo enviado a **EL BANCO**, pues éste, bajo ninguna circunstancia puede modificarlo.

**PARAGRAFO:** Para la realización de las transacciones crédito, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** la inscripción previa de los números de las cuentas destino, es decir, las cuentas receptoras de los pagos y/o transferencias, mediante la **PRENOTIFICACIÓN** de las mismas. **EL CLIENTE** deberá observar los parámetros señalados a continuación:

1. **EL CLIENTE** envía la misma estructura de Archivo con EL CAMPO VALOR en Cero (0).
2. Estas **PRENOTIFICACIONES** quedan activas al tercer día hábil de ser enviadas por **EL CLIENTE**, por lo tanto, éste asume las consecuencias que se deriven en caso de no enviar los archivos con la antelación requerida, así como por los errores u omisiones de **EL CLIENTE** en la información y datos contenidos en dichos archivos.



3. La **PRENOTIFICACIÓN** debe hacerse por una sola vez y solo enviar novedades cuando se ingresen nuevos beneficiarios de los pagos.

**QUINTA. CESIÓN.-** La entrega de la clave y del **TOKEN** por **EL BANCO** a **EL CLIENTE**, y la prestación del presente servicio **PORTAL EMPRESARIAL** se hacen en consideración a las condiciones de este último; en consecuencia, **EL CLIENTE** no podrá ceder en todo o en parte la ejecución del presente **CAPÍTULO**, ni la clave y el **TOKEN** asignado por ningún motivo, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que tanto la utilización del **TOKEN**, como el presente **CAPÍTULO** le imponen, salvo autorización expresa de **EL BANCO**.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**

**PRIMERA. OBJETO.-** El Servicio bancario de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT** es un servicio que **EL BANCO** prestará a **EL CLIENTE** como complemento a los instrumentos utilizados por **EL CLIENTE** y prestados por **EL BANCO** para la transmisión de información aplicable a operaciones monetarias, el envío de órdenes de traslado de fondos, y para tener a disposición la información del estado y movimientos de sus cuentas, así como los demás parámetros de servicio de las que **EL BANCO** habilite en el futuro, en adelante, **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**, cuyo objetivo es permitir a **EL CLIENTE** el envío y recepción de mensajes y/o archivos a través de la **RED SWIFT** y con cargo al producto y/o servicio correspondiente, en la forma de papelería denominada **ANEXO 1. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 1. IAS**, y mediante el cual **EL CLIENTE** identificará los servicios a los cuales accederá, y que hayan sido previamente habilitados por **EL BANCO**, y relacionará los contactos técnicos requeridos para la debida prestación del servicio. La **RED SWIFT** es un sistema informático que permite el intercambio de información en condiciones de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, prestado por **ALLIANCE ENTERPRISE S.A.S.** a **EL BANCO**. **PARÁGRAFO:** Para la adecuada interpretación del servicio regulado en el presente **CAPÍTULO**, la terminología utilizada deberá entenderse en el marco conceptual establecido en el **ANEXO 2. TERMINOLOGÍA**, a menos que un significado diferente sea atribuido a los mismos en otra parte de este **CAPÍTULO**. Los términos que no sean expresamente definidos se entenderán en el sentido dado a ellos por el lenguaje técnico respectivo o por su significado y sentido naturales y obvios, de acuerdo con su uso general. Teniendo en cuenta que el presente **CAPÍTULO** se considera como accesorio, lo que no se contemple en el mismo, se suplirá con lo estipulado en el **REGLAMENTO**.

**SEGUNDA. INFORMACIÓN PREVIA.** - Para acceder al uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, **EL CLIENTE** deberá diligenciar, suscribir y entregar a **EL**



**BANCO** el **ANEXO 1. IAS**, mediante el cual **EL CLIENTE** suministrará bajo su responsabilidad la información necesaria para acceder al servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT. PARÁGRAFO PRIMERO:** Toda modificación que **EL CLIENTE** desee realizar sobre los datos indicados por éste en el **ANEXO 1. IAS** se entenderá válidamente surtida, cuando: (i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo **ANEXO 1. IAS** con las modificaciones requeridas, (ii) Sea recibido el nuevo **ANEXO 1. IAS** en **EL BANCO**, (iii) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema las modificaciones solicitadas y (iv) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el registro exitoso de dichos cambios a través del correo electrónico principal registrado en el **ANEXO 1. IAS**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las **OPERACIONES**, que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, tienen el carácter de definitivas.

**PARAGRAFO TERCERO:** **EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, los días hábiles entre las 4:30 a.m. y 3:00 pm p.m. Los cargos a la cuenta de **EL CLIENTE** se efectuarán en la fecha indicada en el campo 30 del mensaje SWIFT MT101. En el evento de que la fecha de abono automático suministrada por **EL CLIENTE** corresponda a un día sábado, domingo o cualquier día festivo (calendario Colombia), **EL BANCO** no realizará dicho abono en estas fechas y solamente se procesarán si están programadas para día hábil siguiente usando los sistemas de ACH. Si la fecha de abono automático suministrada por **EL CLIENTE** es para el mismo día del envío, **EL BANCO** realizará el abono para transacciones destino Banco el mismo día. Para transacciones que se realicen usando los sistemas de ACH, la acreditación de las cuentas se hará el mismo día, siempre y cuando el mensaje SWIFT MT101 se reciba antes de la 3:00 pm.

**TERCERA. CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.** - Para que **EL CLIENTE** pueda hacer usos del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, deberá previamente: 1. Tener acceso a un computador institucional o de su propiedad, que le permita enviar **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**. 2. Haberse inscrito previamente a la **RED SWIFT**, mediante la celebración del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE y SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial** con código BIC (Bank Identifier Code) y contar con la plataforma de comunicaciones requeridas para la ejecución del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**. 3. Crear, adoptar y administrar bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, usuarios, passwords, mecanismos fuertes de autenticación y claves, en forma diligente y segura, custodiarlos debidamente cumpliendo como mínimos, las medidas y protocolos de seguridad que garanticen la idoneidad en las solicitudes de pagos, establecidas en la forma de papelería denominada **ANEXO 4 - MEDIDAS DE SEGURIDAD**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 4. IAS**.

#### **CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO:**

**1. REMISION DE INSTRUCCIONES:** **EL CLIENTE** enviará mediante la **RED SWIFT** cada uno de los Formatos establecidos por dicha Red para el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** según los parámetros que éste haya elegido y seleccionado **EL CLIENTE** en el **ANEXO 1. IAS**, cuyas definiciones se encuentran señaladas en el **ANEXO 2 - TERMINOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, en adelante, **ANEXO 2. IAS**, tales como, los formatos tipo MT101, MT195,



MT 940, y MT 942 Sólo serán válidas las autorizaciones remitidas en los Formatos establecidos por la **RED SWIFT**, que se encuentren debida y completamente diligenciadas con los datos que correspondan y hayan sido elegido y seleccionado previamente en el **ANEXO I. IAS**, por ende, **EL BANCO** se abstendrá de procesar las **OPERACIONES** que incumplan con lo anterior, sin que implique responsabilidad de su parte o pago de perjuicio alguno.

- 2. APLICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES: EL CLIENTE** se asegurará que todo **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** enviado a través de la **RED SWIFT** refleje fielmente la solicitud, instrucción o comunicación que **EL CLIENTE** desee transmitir, y que sea enviada por una persona autorizada por **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** no podrá repudiar o desconocer el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** enviado a través del servicio **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, y, por lo tanto, responderá por todas las consecuencias derivadas de los archivos y/o mensajes transmitidos a través de la **RED SWIFT**. De acuerdo con lo anterior, **EL BANCO** no estará obligado a implementar o retransmitir archivos o mensajes que, no cumplan los requisitos de uso de la **RED SWIFT** o de este **CAPÍTULO**.

**QUINTA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.** – En el evento que **EL CLIENTE** no disponga de los fondos suficientes en las cuentas de ahorros y/o corrientes en **EL BANCO** para cubrir los pagos a cuentas de **EL BANCO** o cuentas de otros bancos, según lo previsto en la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**, **EL BANCO** no aplicará los respectivos pagos y generará el rechazo en la estructura del archivo MT195.

**SÉXTA. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE.** – **EL CLIENTE** en desarrollo del presente **CAPÍTULO** asume las siguientes obligaciones:

1. Dar estricto cumplimiento a las condiciones de uso acuerdo de servicio de comunicaciones de uso de la red Swift con código BEI (Business Entry Identifier), y a la plataforma de comunicaciones requeridas para la ejecución del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**,
2. Mantenerse vinculado a la **RED SWIFT** y cumplir con los términos, condiciones y obligaciones acordadas y dispuestas por la **RED SWIFT** y/o el Administrador de la **RED SWIFT**, celebrando para tal fin el respectivo contrato para la prestación del servicio con SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication,
3. Cumplir las medidas de seguridad informática establecidas por el Administrador de la **RED SWIFT**, acogiendo para tal efecto la “Declaración de Cumplimiento” que se encuentra en el “Manual de Usuarios Swift”,
4. Informar a **EL BANCO** con una antelación mínima de dos meses respecto de cualquier modificación a los sistemas o requerimientos de información de **EL CLIENTE** o cualquier novedad que requiera cambios a nivel tecnológico. Para estas solicitudes **EL BANCO** realizará la validación correspondiente y definirá la viabilidad de la misma.

**SÉPTIMA. PROVEDOR DEL SISTEMA SWIFT.** La **RED SWIFT** y/o el Administrador de la **RED SWIFT**, suministrado a **EL CLIENTE** por SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication,



obra como contratista independiente de **EL BANCO**, y por consiguiente es el responsable de la ejecución del contrato de prestación de servicios que suscribe con **EL CLIENTE** para el uso de la **RED SWIFT**. No habrá solidaridad por parte de **EL BANCO** frente a la prestación del servicio de SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication a **EL CLIENTE**. Así mismo, **EL BANCO** no es responsable de brindar a **EL CLIENTE** el soporte técnico en caso que se presenten inconvenientes técnicos o de cualquier índole con la RED SWIFT o derivados específicamente del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE** y SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, e igualmente **EL BANCO** no es responsable por las demoras, fallas, errores, siniestros o reclamaciones derivadas del servicio de la **RED SWIFT** o los que se deriven de la celebración y/o ejecución del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE** y SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

**OCTAVA. DECLARACIONES. – EL CLIENTE** declara que además de conocer las condiciones y medidas de seguridad necesarias para el uso del servicio adicional regulado en el presente **CAPÍTULO**, ha recibido de parte de **EL BANCO** capacitación en sus instalaciones para hacer uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Dos. Intercambio de Información mediante acceso a Swift. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**

**PRIMERA. OBJETO.-** El Servicio bancario de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, es un servicio que **EL BANCO** prestará a **EL CLIENTE** como complemento a los instrumentos utilizados por **EL CLIENTE** y prestados por **EL BANCO** para la realización de operaciones, cuyo objetivo es permitir a **EL CLIENTE** la remisión de órdenes electrónicas para la transferencia de dinero, mediante mensajes de datos enviados a **EL BANCO** por correo electrónico y con firma digital, cuyo proveedor debe ser Certicámara, para ser ejecutados por **EL BANCO** con cargo al producto y/o servicio correspondiente que **EL CLIENTE haya señalado** en la forma de papelería denominada **ANEXO 1. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL SERVICIO DE INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL – IFD**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 1 IFD** y/o en los respectivos formularios establecidos por **EL BANCO** para la realización de cada una de las siguientes **OPERACIONES**: 1) Transferencias SEBRA, 2) Transferencias de fondos entre sus cuentas, 3) Compra y venta de Divisas y Derivados Delivery, 4) Compensación de Derivados Non Delivery, 5) Dispersión de pagos en efectivo o realización de consignaciones derivadas del servicio de agente de transferencia, y 6) Las demás **OPERACIONES** autorizadas por **EL BANCO** para ser realizadas a través del presente servicio.

**PARÁGRAFO:** Una vez **EL CLIENTE** registre válidamente el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, quedarán sin vigencia las condiciones de manejo físicas que **EL CLIENTE** hubiera implementado con anterioridad, para el mismo producto y/o servicio que registre con el presente Reglamento, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.



**SEGUNDA. INFORMACIÓN PREVIA.** - Para acceder al uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, **EL CLIENTE** deberá diligenciar, suscribir y entregar a **EL BANCO** el ANEXO 1. IFD, mediante el cual **EL CLIENTE** suministrará bajo su responsabilidad la información necesaria para acceder al servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Toda modificación que **EL CLIENTE** desee realizar sobre los datos indicados por éste en el ANEXO 1. IFD se entenderá válidamente surtida, cuando: (i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo ANEXO 1. IFD con las modificaciones requeridas, (ii) Sea recibido el nuevo ANEXO 1. IFD en **EL BANCO**, (iii) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema las modificaciones solicitadas y (iv) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el recibo del nuevo ANEXO 1 IFD, a través del correo electrónico principal registrado en el ANEXO 1. IFD.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las **OPERACIONES**, que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, tienen el carácter de definitivas. **PARÁGRAFO TERCERO:** **EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, los días hábiles según las indicaciones dadas por **EL BANCO**, en cuanto a los horarios establecidos para la prestación del servicio, señalados en EL ANEXO 3 – IFD MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL, en adelante ANEXO 3 - IFD (publicados en la página web de **EL BANCO** [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co)), El servicio de INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL para la realización de **OPERACIONES** no estará habilitado durante los fines de semana y días festivos.

### **TERCERA. CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.**

- 1. CREACION DE USUARIOS Y FIRMAS AUTORIZADAS:** **EL CLIENTE** bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, designará en uno o varios de sus empleados de confianza, el uso de sus correos electrónicos institucionales personalizados, previamente asignados para acceder al servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, en adelante, **USUARIOS**. El servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** le permite a **EL CLIENTE** designar, bajo su absoluta responsabilidad, en distintas personas dentro de su organización, las firmas autorizadas para la realización de las **OPERACIONES**, incluyendo la remisión del **ANEXO 1 IFD**, el envío de correos electrónicos con firma digital, y los demás Formatos para Autorización de Operaciones según las operaciones que **EL CLIENTE** haya elegido en el **ANEXO 1. IFD**. En todo caso, **EL CLIENTE** es el único responsable ante **EL BANCO** y ante terceros por la utilización del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, por las **OPERACIONES** que se realicen a través del mismo, por el manejo de los correos electrónicos, de las firmas digitales, y el contenido de las instrucciones contenidas en **ANEXO 1 IFD** y los demás Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el mismo.
- 2. MECANISMO FUERTE DE AUTENTICACIÓN:** **EL CLIENTE** bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, designará en los **USUARIOS** el uso de firmas digitales como mecanismo fuerte de autenticación en las instrucciones que remita a **EL BANCO** mediante el **ANEXO 1. IFD**, a través del servicio de Firma Digital que haya contratado con **CERTICAMARAS**. **EL BANCO** no prestará el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** de que trata el presente **CAPÍTULO**, cuando



**EL CLIENTE** remita firmas digitales con entidades de certificación, diferentes a **CERTICÁMARAS**. En caso tal, **EL BANCO** podrá negarse a prestar el servicio, suspender el servicio, y en todo caso, abstenerse de ejecutar **LAS OPERACIONES** respectivas, todo ello, sin que implique responsabilidad alguna de su parte o pago de perjuicio alguno.

#### **CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO:**

1. **REMISION DE INSTRUCCIONES: EL CLIENTE** enviará mediante correo electrónico los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1. IFD** para cada tipo de operación que haya elegido **EL CLIENTE** en el mismo, desde una de las cuentas de correo electrónico junto con la(s) firma(s) digital(es) correspondiente(s), registrado(s) previamente en el **ANEXO 1. IFD**. Sólo serán válidas las autorizaciones remitidas en los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1. IFD** para cada tipo de operación, que se encuentren debida y completamente diligenciadas con los datos y demás condiciones inscritas previamente en el **ANEXO 1. IFD**, por ende, **EL BANCO** se abstendrá de procesar las operaciones que incumplan con lo anterior, sin que implique responsabilidad de su parte o pago de perjuicio alguno. Todos los mensajes de datos que involucren soportes adicionales tales como (Declaraciones de cambio, soportes de operaciones de derivados, entre otros) serán enviados por correo electrónico como anexos al mensaje de datos.
2. **AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS OPERACIONES:** Para que **EL BANCO** procese las operaciones, es necesario que **EL CLIENTE** envíe las instrucciones en la forma establecida anteriormente y/o en los respectivos formularios establecidos por **EL BANCO** para la realización de cada una de las **OPERACIONES**, al correo electrónico de **EL BANCO** autorizado para cada proceso, según se indica en el **ANEXO 3.- IFD**. La fecha y hora de recepción del mensaje de datos será la que aparezca en el mensaje de datos que reciba **EL BANCO** en dicha dirección, una vez recibido este mensaje con las instrucciones, **EL BANCO** informará a **EL CLIENTE** la recepción de las mismas por el mismo canal de transmisión y, a partir de este momento **EL BANCO** dará inicio al procesamiento de las **OPERACIONES**. En caso de que la autorización no cumpla con las condiciones establecidas en el presente **CAPÍTULO**, las **OPERACIONES** no serán procesadas por **EL BANCO**, quien informará la novedad a **EL CLIENTE** el mismo día de la operación mediante notificación a los correos electrónicos establecidos en el **ANEXO 1. IFD**. **EL BANCO** no será responsable por el contenido o errores de las instrucciones suministradas por **EL CLIENTE**.
3. **REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES: EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** que cumplan con todas las condiciones establecidas en el presente **CAPÍTULO** y en el horario bancario establecidos en el **ANEXO 3.- IFD**. Serán excluidas de procesamiento las **OPERACIONES** cuyas instrucciones no cumplan con alguna de tales condiciones, o aquellas que, habiendo sido notificadas a **EL CLIENTE** para su ajuste, sean remitidas por **EL CLIENTE** después del cierre del horario bancario. El no procesamiento de la **OPERACIÓN** por las anteriores causales exonera de responsabilidad a **EL BANCO** por los perjuicios que esto pueda ocasionar.
4. **APLICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES: EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** según las instrucciones que haya remitido **EL CLIENTE** en las condiciones y estado en que hayan sido recibidos. **EL BANCO** abonará los valores a las cuentas corrientes o de ahorros indicadas por el



**CLIENTE** y en la fecha de pago que éste haya indicado, siempre y cuando la(s) cuenta (s) destino sean válidas (existente, activa y correcta) y exista la disponibilidad de los fondos necesarios, en la cuenta origen del **CLIENTE**, para su total cumplimiento. Una vez procesadas las **OPERACIONES**, **EL BANCO** remitirá por correo electrónico la constancia de las **OPERACIONES** realizadas y las no procesadas con su respectiva causal de devolución. **EL BANCO** abonará a la cuenta corriente o de ahorros de **EL CLIENTE**, la totalidad de los valores rechazados.

**QUINTA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.** – Lo previsto en la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**, aplicará igualmente para los fondos certificados por la transportadora cuando el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** se realice para la dispersión de pagos en efectivo o realización de consignaciones derivadas del servicio de agente de transferencia.

**SEXTA. PROVEDOR DEL SERVICIO DE FIRMA DIGITAL.** La firma digital requerida para el envío de correos electrónicos es empleada por **EL CLIENTE** como mecanismo de autenticación fuerte, necesaria para hacer uso del servicio bancario de que trata el presente **CAPÍTULO**. La firma digital es un servicio prestado por **CERTICÁMARAS** en su calidad de entidad de certificación vigilada por la Superintendencia de Industria y comercio, como un mecanismo equivalente a la firma manuscrita que garantiza la identidad y responsabilidad de quien suscribe un documento o realiza una transacción electrónica, permitiendo comprobar la integridad del mismo. Por lo tanto, **EL CLIENTE** se obliga a realizar los trámites correspondientes con dicha entidad de certificación, de modo que su obtención, uso y soporte puedan efectuarse en forma previa al uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** regulado en el presente **CAPITULO**. **EL BANCO** no es responsable de brindar a **EL CLIENTE** el soporte técnico en caso que se presenten inconvenientes técnicos con el Certificado Digital. Este soporte será brindado por **CERTICAMARAS** directamente a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** no es responsable por las demoras, fallas, errores, siniestros o reclamaciones derivadas del servicio de firma digital prestado por **CERTICÁMARAS**.

**PARÁGRAFO:** En forma adicional a lo previsto de manera general en el presente **REGLAMENTO**, **EL CLIENTE** se obliga a dar estricto cumplimiento a las condiciones de uso de la firma digital de **CERTICAMARAS**, establecidas en la guía de uso suministrada por dicha entidad de certificación.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Tres. Instrucciones de Operaciones con Firma Digital. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## CAPÍTULO CUARTO RECAUDOS

**PRIMERA. OBJETO.** – **EL BANCO** se compromete a través de sus oficinas a nivel nacional y en los canales determinados para ello, a prestar el servicio de recaudo nacional de valores en las modalidades de referenciado (transcripción de datos), lectura de código de barras, y/o entrega de número de validación de pago (pin virtual).



**SEGUNDA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO. – EL BANCO** en virtud de este convenio se compromete a: 1) Recibir en cualquiera de sus oficinas y canales a nivel nacional y con destino a la cuenta de ahorros o corriente registrada por **EL CLIENTE** para el recaudo, los valores que deban consignarse a órdenes de esta última. 2) **EL BANCO** recibirá los valores debidamente relacionados en el formato Comprobante Para Recaudos Empresariales, forma 1.10.3.04097, o en el formato suministrado por **EL CLIENTE**, bien sea, factura de recaudo con o sin código de barras, o tarjeta de recaudo con código de barras. 3) **EL BANCO** abonará a la cuenta registrada por **EL CLIENTE** para el recaudo en forma inmediata los recursos recaudados. 4) **EL BANCO** suministrará a **EL CLIENTE**, el día hábil siguiente a la fecha de recaudo, la información de los pagos efectuados a la cuenta recaudadora según los estándares establecidos, en el medio electrónico escogido por **EL CLIENTE** y habilitado por **EL BANCO**. 5) **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE** dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, el extracto de la cuenta de recaudo 6) Cheques Devueltos: En caso de que uno o más de los cheques que hayan sido consignados en desarrollo del presente servicio en la cuenta de recaudo, sean devueltos por cualquier causa por el Banco librado, **EL BANCO** cargará el valor o valores a la cuenta de recaudo mediante nota débito. Los cheques devueltos, junto con las respectivas notas débito, deben ser entregados mediante relación a **EL CLIENTE**, para que éste se encargue de cobrarlos al depositante por medio de sus propios mecanismos. 7) Débitos: **EL BANCO** únicamente podrá debitar la cuenta de recaudo de **EL CLIENTE** por concepto de movimientos de recaudos, en el caso contemplado en el numeral anterior; por ende, cualquier otro débito, debe estar autorizado previamente por **EL CLIENTE**.

**TERCERA. COMPROBANTES PARA RECAUDOS EMPRESARIALES-** Los Comprobantes Para Recaudos Empresariales serán entregados por **EL BANCO** y su costo será por su cuenta. **EL BANCO** proveerá el Comprobante Para Recaudos Empresariales en los casos en que **EL CLIENTE** requiere recaudo en las modalidades de referenciado (transcripción de datos) o Número de Validación de Pago (Pin Virtual) para los recaudos presenciales en oficinas y centrales de recaudo únicamente.

**CUARTA: CANALES DE RECAUDO:** El recaudo de valores podrá realizarse a través de los siguientes canales de recaudo de **EL BANCO:** Oficinas, Centros de recaudo, Canales electrónicos (Corresponsales Bancarios, Cajeros automáticos, Pos, IVR, Portal de Pago AVAL.).

**QUINTA:** En caso de que el recaudo se realice a través de canales electrónicos, **EL CLIENTE** atenderá las siguientes condiciones:

**1) MANEJO DE BASE DE DATOS: EL CLIENTE** entregará con la anticipación que **EL BANCO** le indique, la base de datos de su facturación a la empresa ATH. Si el cliente no maneja base de datos, debe especificarse esta situación al momento de iniciar la implementación del recaudo.

**2) HORARIOS:** Los horarios de atención de la red de Corresponsales Bancarios se prestarán de acuerdo con el horario estipulado en cada establecimiento comercial vinculado con contrato de Corresponsalía Bancaria vigente. La Red de Corresponsales por su dinámica comercial puede variar con un mayor o menor número de puntos, los cuales podrán consultarse a través de la página web



de cada uno de los Bancos de la Red Aval (Popular, Occidente, Bogotá y Av Villas). En el caso de los otros canales electrónicos, el horario será 7x24.

**3) ACEPTACIÓN DE PAGO: EL BANCO** a través del Corresponsal Bancario recibirá los valores en dinero en efectivo únicamente. En ningún evento **EL BANCO** por medio de los Corresponsales Bancarios podrá recibir pagos parciales sobre alguna de las facturas de **EL CLIENTE**. Para los demás canales, los recaudos se efectuarán con débito a cuenta autorizado por **EL CLIENTE**.

**4) FORMAS DE PAGO: EL BANCO** a través del Corresponsal Bancario, recibirá del usuario el formato de **EL CLIENTE** y procederá a capturar la factura a través del código de barras, recaudando los valores en efectivo debidamente relacionados tanto en la factura como en la lectura del código. En caso de que el código de barras sea ilegible se procederá a capturarlo manualmente digitando la referencia de pago para pagos electrónicos de la factura en la terminal del Corresponsal. En el caso de POS (corresponsales Tradicionales), se recibirá del usuario el número de referencia de pago, el cual será digitado en la terminal respectiva, y el dinero informado por éste. Para el caso de los otros canales, usuario digitará la referencia de pago o el código de convenio de ATH, autorizando el débito de cuenta según el valor que muestre el canal.

**5) CONSTANCIA DE PAGO:** El voucher (tirilla) donde se especifica el valor pagado, fecha y hora de la transacción efectuada se entregará al usuario como soporte de la transacción, en los casos de Corresponsales Bancarios y POS. Para los otros canales, el usuario podrá imprimir el soporte del pago.

**6) REPORTE DEL RECAUDO:** Como soporte del recaudo **EL BANCO** por medio de ATH suministrará al día siguiente, en el formato de archivo acordado con **EL CLIENTE** los movimientos de recaudo diarios realizados a través de los canales electrónicos, al (los) empleado(s) designado(s) por **EL CLIENTE**, y a los correos electrónicos registrados previamente por éste.

**7) ABONOS: EL BANCO** abonará la suma total recaudada a la cuenta corriente o de ahorros designada previamente por **EL CLIENTE** ante **EL BANCO**.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Cuarto. Recaudos. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## CAPÍTULO QUINTO

### PAGOS A TRAVES DE TARJETAS RECARGABLES VISA PAGO

**PRIMERA. OBJETO.** – El presente servicio tiene como fin permitirle a **EL CLIENTE** el uso de las Tarjetas Recargables VISA PAGO, que serán entregadas por **EL CLIENTE** para que sean utilizadas por **EL CLIENTE** y/o por personas jurídicas o naturales designadas por éste, en adelante **LOS BENEFICIARIOS**.

**SEGUNDA. EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE LA TARJETA RECARGABLE VISA– PAGO** – En cumplimiento de la cláusula primera del presente **CAPÍTULO** y previa autorización por parte de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** expedirá y entregará la Tarjeta Recargable VISA PAGO a **EL CLIENTE**, para que sea entregada por éste a **LOS BENEFICIARIOS** que deseen acogerse a este sistema de pago. La expedición y manejo se sujetarán a las disposiciones legales y contractuales previstas para tal fin.

**PARAGRAFO** Para la reexpedición y entrega de la **TARJETA RECARGABLE VISA– PAGO**, **LOS BENEFICIARIOS** de **EL CLIENTE** deberán acreditar ante **CREDIBANCO** la calidad de tal, Estas tarjetas



serán enviadas a la dirección indicada por EL CLIENTE para que sea entregada por éste al Beneficiario de la tarjeta recargable Visa pago.

### TERCERA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO.

- 1. INFORMACIÓN PARA EFECTUAR ABONOS:** Para el cumplimiento del servicio objeto del presente **CAPÍTULO**, **EL CLIENTE** elaborará y remitirá a **EL BANCO** con la antelación que éste previamente le indique a la fecha en que debe realizarse el abono, un archivo plano encriptado dirigido a **EL BANCO**, de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por éste para tal fin, el cual debe contener la relación de los abonos a efectuar a las tarjetas recargables VISA PAGO emitidas a nombre de **EL CLIENTE** o de **LOS BENEFICIARIOS**.
- 2. AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS:** Junto con la información exigida en el numeral anterior, **EL CLIENTE** remitirá a **EL BANCO** una carta de autorización especificando la siguiente información: 1) Nombre o Razón social del Cliente, 2) Número de identificación Tributaria – NIT, 3) Valor neto a debitar, 4) Número de la cuenta corriente o de ahorros a debitar, 5) Fecha en que debe efectuarse el abono, 6) Número de registros. La carta debe estar firmada por la(s) persona(s) que **EL CLIENTE** haya autorizado y cuyo(s) nombre(s), identificación(es), cargo(s) y firma(s) se haya(n) registrado previamente en **EL BANCO** para el manejo de la cuenta y contará(n) con las mismas medidas de protección que **EL CLIENTE** haya estipulado para el manejo de la cuenta al momento de su apertura (sellos, protectores, etc.).
- 3. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ABONO TARJETAS RECARGABLES VISA-PAGO: EL BANCO** verificará que la autorización haya sido otorgada conforme a las especificaciones del numeral anterior. Si una vez realizada la respectiva verificación, la información contenida tanto en el archivo plano como en la carta de autorización coinciden, **EL BANCO** abonará en la fecha de pago, los valores que le haya indicado **EL CLIENTE** a las tarjetas recargables Visa-Pago correspondientes, siempre que exista la disponibilidad de fondos de que trata la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**. Si efectuadas las verificaciones, la información contenida en el archivo plano y en la carta de autorización no cumplen con los requisitos establecidos en esta cláusula, **EL BANCO** se abstendrá de procesar el archivo dando aviso inmediato a **EL CLIENTE**, con el fin de que tome los correctivos pertinentes. Si las inconsistencias no son corregidas por **EL CLIENTE** dentro del siguiente día hábil, o no existe la disponibilidad de fondos de que trata la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**, **EL BANCO** se abstendrá de procesar el archivo, sin que por este hecho sea responsable ante **EL CLIENTE** o **LOS BENEFICIARIOS**. **EL BANCO** no asume responsabilidad por la omisión, errores o demora de **EL CLIENTE** en la elaboración y remisión de la información necesaria para realizar los abonos a las **TARJETAS RECARGABLES VISA-PAGO**.
- 4. ORDEN DE NO PAGO:** La solicitud de orden de no abono a las tarjetas de **LOS BENEFICIARIOS**, la efectuará **EL CLIENTE** por escrito a **EL BANCO**, con un (1) día hábil de antelación a la fecha de pago. Se entiende efectuado el pago en el momento del abono a la **TARJETA RECARGABLE VISA-PAGO** del Beneficiario.



**CUARTA. ABONO A LAS TARJETAS RECARGABLES VISA-PAGO** Una vez disponibles los fondos de que trata la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO** o en su defecto, consignados por parte de **EL CLIENTE** los dineros suficientes para efectuar el pago, **EL BANCO** abonará en la fecha de pago los valores netos que le haya indicado **EL CLIENTE** a las **TARJETAS RECARGABLES VISA-PAGO** correspondientes a los beneficiarios de que trata la cláusula segunda del presente **CAPÍTULO. PARAGRAFO: EL BANCO** se abstendrá de realizar los abonos mencionados en esta cláusula, si para el momento de hacerlos efectivos **EL CLIENTE** no ha consignado a **EL BANCO** el valor total de los pagos a efectuar.

**QUINTA. INFORMACION PARA LOS BENEFICIARIOS. - EL CLIENTE** se compromete a entregar directamente a **LOS BENEFICIARIOS** la información relacionada con los abonos efectuados a las **TARJETAS RECARGABLES VISA-PAGO**. En el evento de que se presente algún hecho que genere reclamo por parte de **LOS BENEFICIARIO**, éste será atendido directamente por **EL CLIENTE**.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Cinco. Pagos a través de Tarjetas Recargables Visa Pago. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## **CAPÍTULO SEXTO PAGOS A TRAVES DE ARCHIVO PREVIO**

**PRIMERA. OBJETO. -** El presente convenio tiene como fin realizar el pago por archivo previo de **EL CLIENTE**, a través de las Oficinas y Centrales de Servicios a nivel nacional, previamente autorizadas. **EL CLIENTE** se compromete a informar a sus beneficiarios la hora y la fecha establecida para cada pago.

### **SEGUNDA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO.**

- 1. ENTREGA DE INFORMACIÓN: EL CLIENTE** se compromete a entregar a **EL BANCO con** la antelación que éste previamente le indique a la fecha en que debe realizarse el pago, la información de los pagos en archivo plano encriptado bajo las especificaciones técnicas establecidas por **EL BANCO**. La oficina de **EL BANCO** receptora de dicha información se constituye en la oficina centralizadora y actuará como administradora del convenio para el recibo, reporte de la información y remisión de documentos a nivel nacional.
- 2. AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS:** Junto con la información exigida en el numeral anterior, **EL CLIENTE** remitirá a la Oficina centralizadora de **EL BANCO** una carta de autorización específica, la cual debe contener la siguiente información: 1) Nombre o Razón social de **EL CLIENTE**, 2) Número de identificación Tributaria – NIT, 3) Valor neto a debitar, 4) Número de la cuenta corriente o de ahorros a debitar, 5) Fecha en que debe efectuarse el pago, 6) Número de registros, 7) Número de pagaduría. Esta debe estar firmada por la(s) persona(s) que **EL CLIENTE** haya autorizado y cuyo nombre, identificación, cargo y firma se hayan registrado previamente en **EL BANCO** para el manejo de la cuenta corriente y/o ahorros y contará con las mismas medidas de protección que **EL CLIENTE** haya estipulado para el manejo de la cuenta al momento de su apertura, tales como sellos secos o de caucho, protectores, etc.

3. **VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: EL BANCO** verificará que la autorización haya sido otorgada conforme a las especificaciones del numeral anterior. Si tanto la información del archivo plano como la de carta de autorización se encuentran correctas, **EL BANCO** autorizará el pago en la fecha indicada por **EL CLIENTE**, siempre que exista la disponibilidad de fondos de que trata la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**. Si efectuadas las verificaciones se encontrare que la información remitida tanto en el archivo plano como en la carta de autorización no coinciden, **EL BANCO** se abstendrá de procesar la totalidad del archivo dando aviso inmediato a **EL CLIENTE**, a efecto de que se tomen los correctivos pertinentes. Si las inconsistencias no son corregidas por **EL CLIENTE** dentro del siguiente día hábil, o no existe la disponibilidad de fondos de que trata la cláusula primera del Capítulo Dos del Título Primero del presente **REGLAMENTO**, **EL BANCO** se abstendrá de procesar la totalidad del archivo, sin que por este hecho sea responsable ante **EL CLIENTE** o sus beneficiarios.
4. **ORDEN DE NO PAGO:** La solicitud de orden de no pago, la efectuará **EL CLIENTE** por escrito a la Oficina centralizadora de **EL BANCO** la antelación a la fecha de pago que **EL BANCO** previamente le indique.
5. **EL BANCO** efectuará el pago por ventanilla en las Oficinas y Centrales de Servicios mediante la identificación del beneficiario, por medio de su documento de identificación original expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. En el caso de pago a terceros, se regirá como se estipula en la cláusula cuarta del presente **CAPÍTULO**.
6. **INFORMACIÓN DE LOS PAGOS A LOS BENEFICIARIOS: EL CLIENTE** se compromete a entregar a sus beneficiarios la información donde se detallan los conceptos de pago y deducciones. En el evento de que se presente algún hecho que genere reclamo por parte del beneficiario, éste será atendido directamente por **EL CLIENTE**.

**TERCERA. AUTORIZACIÓN PARA PAGO A TERCEROS.** - Cuando el beneficiario de los pagos desea hacer retiros por intermedio de terceras personas, **EL BANCO** le exigirá la respectiva autorización expresa, la cual deberá contener la diligencia de reconocimiento de firma y contenido por y ante notario, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario, y la imposición de la huella dactilar correspondiente.

**CUARTA. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO.** - **EL BANCO** en desarrollo del presente convenio se obliga a lo siguiente: 1) Conservar adecuadamente la información, tanto de los beneficiarios como de los pagos a efectuar. 2) Entregar oportuna y adecuadamente la información de los pagos para que se efectúe la compensación correspondiente. 3) Entregar a **EL CLIENTE** el día siguiente hábil al vencimiento de cada pago, un archivo plano que contenga la información de los pagos realizados y no realizados, discriminados y totalizados. 4) Efectuar los pagos en la fecha indicada por **EL CLIENTE**. **EL BANCO** no asume responsabilidad por la omisión, por los errores o por la demora de **EL CLIENTE** en la remisión del archivo plano, la carta de autorización o de la orden de no pago, pues **EL CLIENTE** es el único autorizado para crear, modificar o eliminar los pagos que efectuará a los beneficiarios y en consecuencia la información enviada con las medidas de seguridad adoptadas no puede en ningún caso ser modificadas por funcionarios del **BANCO**. Por virtud de este convenio **EL BANCO** no se



constituye en garante de **EL CLIENTE** ante los beneficiarios de éste. **EL BANCO** es ajeno a la solvencia, solidez o cumplimiento de **EL CLIENTE** en las relaciones comerciales que éste mantenga con los beneficiarios. En tal sentido, **EL BANCO** no está obligado a atender reclamaciones de los beneficiarios de **EL CLIENTE** por razón de la cuantía, la oportunidad de pago o por el concepto del mismo y en general por cualquier razón originada en las citadas relaciones o en las actividades de **EL CLIENTE**. De igual forma, **EL BANCO** no atenderá las reclamaciones de **EL CLIENTE** con relación a los beneficiarios, originadas en las relaciones que existan entre ellos.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Seis. Pagos a través de Archivo Previo. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## CAPITULO SEPTIMO

### RECAUDO DE VALORES A TRAVÉS DE INTERNET – “PSE” PAGOS SEGUROS EN LÍNEA

**PRIMERA: TERMINOLOGÍA.** – Para la adecuada interpretación de lo regulado en el presente **CAPÍTULO** la terminología utilizada deberá entenderse de acuerdo con el anexo (1) uno. Los términos que no sean expresamente definidos se entenderán en el sentido dado a ellos por el lenguaje técnico respectivo o por su significado y sentido naturales y obvios, de acuerdo con su uso general.

#### **SEGUNDA: CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE LA NATURALEZA DEL SERVICIO:**

1. Que **EL BANCO** ha suscrito con la firma A.C.H. COLOMBIA S.A., así como con el BANCO DE LA REPUBLICA, unos contratos que le permiten utilizar los servicios de transferencia electrónica de fondos y que incluyen a su vez, la recepción, validación, procesamiento, distribución, compensación y liquidación de transacciones, entre otros, todo ello de conformidad con lo establecido en los contratos respectivos, y en los Manuales de Operaciones.
2. Que de acuerdo con lo establecido en el Contrato Uniforme para la Transferencia Electrónica de Fondos y otras operaciones del Sistema A.C.H. COLOMBIA S.A., **EL BANCO**, está facultado para celebrar acuerdos con sus clientes en virtud de los cuales éstos lo autorizan para originar y/o recibir Transacciones Débito y Crédito, según el caso, a través de A.C.H. COLOMBIA S.A.
3. Que PSE Pagos Seguros en Línea, en adelante **PSE**, es un sistema de A.C.H. COLOMBIA S.A. establecido para la prestación servicios centralizados y estandarizados para realizar pagos en línea.
4. Que PSE como sistema centralizado y estandarizado le permite a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ofrecer a sus usuarios, la posibilidad de realizar pagos en línea, obteniendo sus recursos desde la Entidad Financiera donde se encuentran los mismos.
5. Que, en virtud de lo anterior, **EL CLIENTE** ha manifestado su interés en acceder al sistema centralizado y estandarizado que le permite a ofrecer a sus clientes, la posibilidad de realizar pagos en línea, obteniendo sus recursos desde la Entidad Financiera donde se encuentran los mismos.



6. Que **EL CLIENTE** inscribió en **EL BANCO**, Cuentas de Ahorros y/o Corrientes, para que le fueran depositados los recursos obtenidos por ventas o transacciones PSE.

**TERCERA. OBJETO.** – El servicio de procesamiento electrónico de los pagos y cobros vinculados a las ventas por Internet que **EL CLIENTE** realice a través del sistema centralizado y estandarizado, conocido como **PSE**, le permitirá a sus consumidores o usuarios adquirir los productos y servicios que ofrezca en su página web, accediendo por el botón de enlace “PSE” y seleccionando la entidad financiera donde los consumidores o usuarios tengan su cuenta para cargar el valor respectivo. Para efectos de consulta de los recaudos abonados a la cuenta de **EL CLIENTE** en **EL BANCO** como producto de las ventas por internet que ésta realice; esta puede hacerlo a través del Módulo Transaccional de **PORTAL EMPRESARIAL** o a través de los mecanismos establecidos por **EL BANCO** para el suministro de información por Recaudos Electrónicos. **PARAGRAFO. EL BANCO** en desarrollo del presente **CAPÍTULO**, actúa como agente de transferencia, por lo que no se constituye en responsable ni garante de **EL CLIENTE**, frente a sus empleados, consumidores o usuarios, miembros y terceros en lo relativo a solvencia, seriedad, solidez o cumplimiento de éstas.

**CUARTA. REQUISITOS DE CONECTIVIDAD Y OPERACIÓN.** – **EL CLIENTE** debe cumplir de manera previa a la suscripción de este contrato, todos los requerimientos y asumir los costos de la infraestructura mínima de conectividad y autenticación descrita en el Manual de Operaciones de las Empresas afiliadas al sistema **PSE**, que hace parte integral de este **CAPÍTULO**.

**QUINTA. OBLIGACIONES GENERALES A CARGO DEL CLIENTE.** – **EL CLIENTE:** Además de las obligaciones señaladas en otras cláusulas, se obliga a:

1. Diligenciar en forma correcta los **FORMULARIOS** que **EL BANCO** le entregue para la inscripción de la cuenta receptora.
2. Diligenciar en forma correcta la información solicitada para la obtención del certificado digital requerido y cumplir con todas las cargas y obligaciones inherentes a la custodia física, lógica y administrativa de la(s) clase(s) y del certificado.
3. Mantener en forma encriptada el registro de todas las operaciones, obligándose a entregar a **EL BANCO** un archivo encriptado con copia de los registros que le sean solicitados.
4. Contar con sistemas de prevención, control y seguridad que enfrenten los riesgos de fraude vinculados a vulnerabilidades en el área administrativa, física, lógica y de comunicaciones de **EL CLIENTE**. **EL BANCO** se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoría cuando lo estime conveniente, para lo cual puede contar con el apoyo de terceros.
5. Atender en forma debida y oportuna las reclamaciones que se presenten, entendiéndose en forma directa con los consumidores o usuarios en la resolución de los conflictos vinculados al derecho de retracto, o diferencias en las condiciones, calidad, cantidad o cualquier otra materia vinculada al bien o servicio como tal.



6. Guardar la factura o documento equivalente para acreditar la realidad y condiciones de la venta y el debido cumplimiento de las disposiciones tributarias. Las transacciones a las que se refiere el presente convenio deberán acompañarse de un recibo, factura o documento equivalente que se entregará adjunto al bien o servicio adquirido por los consumidores o usuarios.
7. Conocer a sus consumidores o usuarios y el mercado, de un modo tal que esté en condiciones de identificar e informar a **EL BANCO** y/o a las autoridades competentes, según el caso, operaciones que por su número, cuantía o características se salgan de los patrones habituales y puedan implicar un fraude o un mecanismo para el lavado de activos o financiación del terrorismo, así como cualquier circunstancia irregular de la que tenga conocimiento.
8. Diseñar la página web de un modo que facilite a sus consumidores o usuarios el trámite debido de la operación. La página deberá contar con facilidades tales como un carrito de compras o similar para almacenar los bienes y servicios seleccionados por sus consumidores o usuarios, permitiéndoles descartar productos inicialmente seleccionados; una sección de ayuda al usuario con información relativa a reglas y a las normas para la compra, entrega de bienes y servicios, políticas de cambio y devolución del comercio, datos de los contactos incluyendo ubicación física, dirección electrónica, número de teléfono, fax, restricciones para la exportación de bienes en caso de que existan; confirmación de estado, entrega o despacho del bien o servicio y demás información requerida por la ley colombiana. Todo ello podrá estar contenido en la sección de productos o servicios ofrecidos.
9. Manejar un sistema adecuado de entrega y distribución de bienes o servicios y de control de inventarios o disponibilidad del servicio, que garantice a **sus** consumidores o usuarios el acceso efectivo y oportuno al bien o servicio ofrecido para la venta, o le ponga en conocimiento de la falta de existencias del bien o de las limitaciones operativas para la prestación del servicio.
10. Cumplir con las disposiciones legales que regulen las ventas a distancia o que resulten aplicables a este tipo de ventas, incluyendo las contenidas en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo, como las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces.
11. Implementar en sus sistemas, los mecanismos tecnológicos que le permitan actualizar en su base de datos el resultado de una transacción en el evento en que por algún motivo la comunicación se interrumpa entre el **PSE** y los consumidores o usuarios. **EL CLIENTE** acepta, en los casos de fallas en la comunicación que impidan la confirmación en línea del pago, que éste se realizó en la fecha y hora de la transacción según los registros del **PSE**, comprometiéndose a hacer los ajustes posteriores necesarios para la culminación exitosa de la transacción solicitada por sus consumidores o usuarios.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que **EL CLIENTE** se vincule al servicio **PSE** directamente sin utilizar el Módulo Administrativo de Web hosting creado por el **PSE**, se entenderá que toda operación o cambios efectuados a través de los recursos informáticos, con apoyo en el certificado digital propio o de su empresa de web hosting, incluyendo, pero sin limitarse, a cambios en el sistema administrativo del



sistema **PSE**, cambio de cuentas corrientes o de ahorros receptoras, y cualquier otra modificación se entiende para todos los efectos originada o aprobada por **EL CLIENTE**. En cualquier caso, es obligación de **EL CLIENTE** efectuar el seguimiento y control del manejo de los recursos informáticos y de comunicaciones, certificado digital y en general del movimiento propio de las ventas, pagos y abonos generados a través del sistema **PSE**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si **EL CLIENTE** que se vincula al servicio **PSE** utilizando el Módulo Administrativo de web hosting creado por el **PSE**, es entendido que, mediante el presente **CAPÍTULO**, **EL CLIENTE** otorga a **EL BANCO** un mandato con representación para todos los efectos operativos requeridos, siendo **EL BANCO** la entidad de web hosting, titular del Certificado Digital aludido en el presente **CAPÍTULO** y quien cuenta con la conexión con el sistema **PSE**. La notificación, cambios y habilitación de las cuentas corrientes o de ahorros en las que se acreditará el producto de las ventas efectuadas por las empresas vinculadas a un mismo servicio de web hosting, se efectuará a través de **EL BANCO** que brinda el servicio de web hosting por conducto de la VPN (Virtual Private Network), con apoyo del respectivo certificado digital, entendiéndose para todos los efectos que las notificaciones, cambios y/o habilitaciones así solicitados son originados y/o cuentan con la aprobación de **EL CLIENTE**. En cualquier caso, es obligación de **EL CLIENTE** efectuar un seguimiento y control de los movimientos derivados de este tipo de ventas.

**SEXTA. RIESGO DE REPUDIO.** – Salvo dolo o culpa, **EL CLIENTE** no correrá con el riesgo de repudio de la venta de bienes y servicios que se efectúe dando debido cumplimiento a este **CAPÍTULO** y a las cargas de manejo y operación del certificado digital.

**SÉPTIMA. PATRÓN DE CUMPLIMIENTO.** – **EL CLIENTE** es el único responsable de la entrega de bienes y servicios en los plazos acordados. **EL BANCO** no tiene responsabilidad alguna por el incumplimiento de **EL CLIENTE**, ni por entregas indebidas a direcciones proporcionadas por los consumidores o usuarios de aquel.

**OCTAVA. ACREDITACIÓN DE LA CUENTA.** – La acreditación de la cuenta recaudadora no se hará en línea, haciéndose efectiva dentro de los tiempos que tome la compensación interbancaria.

**NOVENA. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.** – **EL CLIENTE** se obliga a guardar la más estricta confidencialidad respecto de la información de **EL BANCO** del **PSE** y de sus consumidores o usuarios, sean estos clientes o no de **EL BANCO**, protegiendo su intimidad comercial por medios idóneos tales como la encriptación de la información y el control lógico de acceso a la misma.

**DÉCIMA. INFORMACIÓN DE CAMBIOS RELEVANTES.** – **EL CLIENTE** es responsable de informar de manera inmediata a **EL BANCO** cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que ésta realice las modificaciones necesarias en los registros.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Siete. Recaudo de Valores a través de Internet – “PSE” Pagos Seguros en línea. Última actualización 17 de octubre de 2017).**



## CAPÍTULO OCTAVO ADQUIRENCIA

**PRIMERA. DEFINICIÓN:** Es el servicio que ofrece **EL BANCO** a los propietarios de los Establecimientos de Comercio, personas naturales o jurídicas, en adelante **EL CLIENTE**, para que depositen en una cuenta corriente previamente registrada, el resultado de las ventas en las que se utilizan como medio de pago tarjetas de crédito y/o débito de la franquicia Visa y MasterCard o de cualquier otra franquicia que a futuro **EL BANCO** habilite, para efectuar la compra de productos y/o servicios de cualquier índole; las cuales pueden ser mediante la modalidad de Venta Presencial y/o Venta No Presencial. En las solicitudes **EL BANCO** se reserva el derecho de ofrecer este servicio a través de cuentas de ahorro, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos internos.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Venta Presencial: Cuando se requiere de la presencia física del tarjetahabiente ante **EL CLIENTE** mediante el uso de canales físicos (Ejemplo: datáfonos).

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Venta No Presencial: Cuando no se requiere de la presencia física del tarjetahabiente ante **EL CLIENTE** y por consiguiente de la presentación física de la tarjeta débito o crédito mediante el uso de uso de Canales de Acceso Virtuales o Digitales (Ejemplo: teléfono, Internet, cupón u otros canales, instrumentos o medios que **EL BANCO** habilite para tal fin).

**PARÁGRAFO TERCERO:** Abono: Son todos los valores por las ventas presenciales y/o no presenciales realizadas en el establecimiento de comercio por los cuentahabientes, los cuales son depositados en la cuenta corriente de recaudo de **EL CLIENTE** previamente registrada ante **EL BANCO**. Los contracargos: Son devoluciones o reversiones que se realicen por solicitud del tarjetahabiente a su banco emisor y en los términos establecidos en las normas, quien lo notificará a **EL BANCO** para realizar el débito con cargo a la cuenta de recaudo de **EL CLIENTE**, por el valor del abono, descontando la comisión causada inicialmente.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Tarjetahabiente es la persona titular con una tarjeta o instrumento de pago de las marcas referidas por las franquicias, que mantiene una relación como **EL CLIENTE** o usuario, según sea el caso, con la entidad financiera emisora para realizar transacciones a través de los medios de pago habilitados por el Sistema.

**SEGUNDA. RESPONSABILIDAD EN LA ACTIVIDAD DE ADQUIRENCIA: EL BANCO** como adquirente es responsable ante **EL CLIENTE** por la ejecución y cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Vincular a **EL CLIENTE** al sistema de pago de bajo valor.
2. Suministrar a **EL CLIENTE** tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago.
3. Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.
4. Abonar al **CLIENTE** o al agregador, en los términos con ellos convenidos, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** Las actividades de los numerales 1, 2, Y 3 podrán ser desarrolladas por Terceros contratistas del **BANCO** denominados proveedores de servicios de pago. En todo caso, la relación contractual del **CLIENTE** será directa y únicamente con **EL BANCO**, quien será responsable ante el sistema de pago, los participantes y sus usuarios, por el cumplimiento de las funciones aquí listadas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En el evento de que alguna de las actividades de los numerales 1, 2 y 3 sean desarrolladas por Terceros contratistas del **BANCO** estas serán informadas mediante el documento ANEXO – CONDICIONES DEL SERVICIO DE ADQUIRENCIA.

**TERCERA. TITULAR DEL CONVENIO O EL CLIENTE:** Para efectos de este servicio se refiere a los propietarios de los establecimientos de comercio, personas naturales o jurídicas,; debidamente afiliado(s) a través de **EL BANCO** al sistema de pagos de bajo valor para recibir pagos con tarjeta de las franquicias Visa y MasterCard o de cualquier otra franquicia que a futuro **EL BANCO** habilite y el cual será el titular de la cuenta habilitada ante **EL BANCO** para recibir todos los abonos y/o cargos de las operaciones financieras por el producto de las ventas de bienes y/o servicios que suministran y/o la cancelación de obligaciones por medio de tarjetas u otro instrumento de pago.

**CUARTA. TRANSMISIÓN DE ARCHIVOS:** Cuando **EL CLIENTE** lo requiera, **EL BANCO** remitirá a los correos electrónicos que éste previamente le indique un archivo en formato .txt con la información de las ventas diarias o mensuales recibidas a través del servicio de **ADQUIRENCIA**. En todos los casos **EL BANCO** garantiza la confidencialidad de la información y los requisitos de seguridad informática requeridos por la ley.

**PARAGRAFO:** Cuando la naturaleza de **EL CLIENTE** sea persona jurídica, podrá consultar y descargar en formatos PDF y Excel la información y movimientos de su recaudo de Adquirencia, de forma diaria a través del módulo Consulta de Recaudos – Adquirencia, creado para tal fin a través del servicio **PORTAL EMPRESARIAL**.

**QUINTA. RESPONSABILIDAD:** Cuando se estudie, investigue o determine el uso fraudulento de tarjeta(s) o equipo(s), **EL CLIENTE** se obliga para con **EL BANCO** a:

1. Suministrar la información que se requiera para el proceso de investigación.
2. Cumplir las medidas correctivas y/o recomendaciones para evitar posibles fraudes y prácticas comerciales inadecuadas que puedan afectar la prestación del servicio.
3. Aceptar la retención y/o bloqueo de los abonos que **EL BANCO** realice sobre las operaciones alertadas o sospechosas, como también aceptar el bloqueo y cargos (débitos) de los dineros depositados en la cuenta habilitada para el manejo del servicio hasta por el monto de las operaciones alertadas o sospechosas sin posibilidad de disponer de estos por ningún medio existente, hasta tanto no se aclare en la respectiva investigación el origen y la causa de las mismas.
4. Pagar a **EL BANCO** el valor faltante que no quedo cubierto con el bloqueo de saldos o la retención de abonos, en caso contrario **EL BANCO** podrá hacer efectivo el respectivo pagaré en blanco junto con su carta de instrucciones específicas para este servicio.



**PARÁGRAFO: EL BANCO** no será responsable por: 1) La manipulación inadecuada de los equipos, 2) Los fraudes que se presenten con las tarjetas débito y/o créditos utilizados como medio de pago y 3) Las transacciones que se realicen a través de datáfono, teléfono, Internet, cupón y otros medios.

**SEXTA.** Para evitar posibles fraudes **EL CLIENTE**, además de acatar las normas de seguridad del Reglamento de Funcionamiento de los Proveedores de Servicios de Pagos, tendrá la obligación de asistir, aplicar las capacitaciones proveídas y acatar todas las recomendaciones dadas por las Franquicias o quien haga sus veces e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)). En todo caso siempre que se utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o débito deberá: solicitar el documento de identificación (solo tarjeta de crédito), verificar que la tarjeta no presente desigualdad en los números y que los mismos sean nítidos, examinar la legitimidad de la tarjeta; tener en cuenta las características de una tarjeta original en cuanto a impresión, holograma y panel de firma. Para el caso de compras no presenciales, además de las medidas nombradas anteriormente y que en forma razonable se puedan aplicar, **EL CLIENTE** deberá contar con las medidas de seguridad que le permitan identificar a los posibles compradores y su autenticidad.

**SÉPTIMA. EL BANCO** se reserva el derecho de realizar seguimiento de las transacciones realizadas a través del presente servicio, mediante visitas de verificación, revisión de su estado transaccional y demás tareas necesarias para el control de su actividad, sin que esto genere un detrimento o pago alguno por parte de **EL BANCO**. Adicionalmente **EL CLIENTE**, tiene la obligación sobre sus empleados para que se realicen todos los cursos requeridos de seguridad, proveídos por la franquicia o quien haga sus veces e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) y las actualizaciones correspondientes, a fin de garantizar a **EL BANCO** el conocimiento y su aplicación.

**OCTAVA. EL CLIENTE** se compromete a cumplir todas las normas y procedimientos establecidos en los manuales o reglamentos de afiliación de la franquicia Visa o de cualquier otra franquicia que a futuro **EL BANCO** habilite, los cuales podrán ser consultados en sus respectivas páginas de Internet. **(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Ocho. Adquirencia. Última actualización 17 de diciembre de 2021).**

## CAPITULO NOVENO

### USO DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE PEAJES A TRAVES DEL SISTEMA FACILPASS

**PRIMERA. EL CLIENTE** hará uso de un dispositivo electrónico, que me permita realizar el pago del valor del peaje en las vías concesionadas - Ruta de Bogotá a Villavicencio (COVIANDES), Ruta Bogotá, Fontibón, Facatativá y Los Alpes (CCFC), Ruta Buga, Tuluá, La Paila y La Victoria (PISA), Ruta Los Alpes Villeta y Los Alpes Cambao (PANAMERICANA), y los corredores viales que en el futuro se incorporen-, mediante una transacción electrónica con cargo a los recursos de una cuenta de ahorros o corriente previamente registrada en **EL BANCO**, lo cual implica que expresamente autoriza a **EL BANCO**, para la realización de las siguientes actividades: a) Habilitar la cuenta señalada anteriormente para permitir los débitos automáticos originados por el servicio de FACILPASS. En caso, que, en el momento de la



aplicación del cargo del cobro de peaje, **EL CLIENTE** no cuente con saldo en su cuenta, **EL BANCO** no efectuará débitos ni pagos parciales. b) Asignar recursos de la cuenta desde el sistema de FACILPASS o desde cualquier oficina de **EL BANCO**, con el fin de que sean destinados al uso exclusivo del pago de peajes.

**SEGUNDA. EL CLIENTE** es responsable de contar con el saldo necesario en su cuenta de previamente estipulada para el pago de peajes, inclusive las sumas correspondientes al GMF en caso que no se encuentre exenta la cuenta. Cuando por cualquier motivo **EL BANCO** no encuentre fondos suficientes en la cuenta indicada en esta autorización para cubrir la totalidad del cargo realizado mediante el uso del servicio, la solicitud de débito será denegada, sin responsabilidad alguna para **EL BANCO**. La responsabilidad de **EL BANCO** se limita a poner a disposición de **EL CLIENTE** un medio de pago contra recursos de una cuenta, siendo todos los demás aspectos relacionados con el servicio de pago electrónico de peajes, objeto de regulación del contrato vigente entre **EL CLIENTE** y FACILPASS. Cualquier reclamo o disputa surgida de la relación contractual entre **EL CLIENTE** y FACILPASS, deberá ser solucionada con FACILPASS. Por lo tanto, **EL CLIENTE** entiende y acepta que la responsabilidad de **EL BANCO** se limita a realizar el débito en la cuenta registrada para tal fin, siempre y cuando estén conformes a los reportes que por consumo del servicio le entregue FACILPASS. En todo caso, la formulación que eleve de cualquier reclamo, ante **EL BANCO** o ante FACILPASS, no exime a **EL CLIENTE** del cumplimiento de las obligaciones asumidas ante **EL BANCO**.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales. Capítulo Nueve. Uso del Servicio de Pago Electrónico de Peajes a través del Sistema FACILPASS. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## CAPÍTULO DÉCIMO APP MÓVIL PERSONA JURÍDICA

**PRIMERA. OBJETO – APP MÓVIL PERSONA JURÍDICA** – Es un canal digital mediante el cual **EL CLIENTE**, a través de un dispositivo móvil, podrá acceder y administrar el portafolio de productos y servicios habilitados por **EL BANCO**, gestionando las operaciones y transacciones de su empresa de manera ágil y segura desde el lugar donde se encuentre, en los términos que sea autorizado por **EL BANCO**; en adelante la **App**.

**SEGUNDA. OPERACIONES Y TRANSACCIONES. EL CLIENTE** se obliga a realizar las operaciones y transacciones de acuerdo con las condiciones establecidas por **EL BANCO**. **EL CLIENTE** asume la obligación de realizarlas atendiendo las condiciones y medidas de seguridad establecidas en la página web del **BANCO**.

Mediante la **App**, **EL CLIENTE** podrá ejecutar los siguientes procesos, sin perjuicio de los demás que sean habilitados por **EL BANCO**: Servicio de consulta de saldos de los productos de cuenta de ahorro, cuenta corriente y tarjeta de crédito empresarial, en estado activo, que **EL CLIENTE** tenga inscritos en el **PORTAL EMPRESARIAL**; autorización de operaciones monetarias y no monetarias realizadas desde



el **PORTAL EMPRESARIAL** siempre y cuando se cuente con la respectiva autorización configurada por **EL CLIENTE**.

Se dispondrán de tres mecanismos de autenticación a través de la generación del token virtual, el cual le permitirá al **CLIENTE** aprobar operaciones que requieran de una segunda confirmación y la realización de operaciones monetarias.

La **App** se encontrará disponible en los mismos horarios del **PORTAL EMPRESARIAL** y no tendrá costo.

**TERCERA. CONDICIONES DE ACCESO Y MANEJO.** Para utilizar la **App**, **EL CLIENTE** deberá inicialmente solicitar el Token Virtual a través del Formulario de Inscripción Portal Empresarial – ICBS, en la opción Información de Token.

#### 1. **Proceso de Enrolamiento de Usuario Administrador a la App móvil y Asignación de Token Virtual:**

- 1.1 Una vez **EL CLIENTE** y **USUARIO ADMINISTRADOR** se encuentren activos en el **PORTAL EMPRESARIAL**, el **USUARIO ADMINISTRADOR** recibirá un mensaje de texto al número de celular asociado en el **PORTAL EMPRESARIAL** donde se le informará que deberá descargar la **App** para iniciar su proceso de enrolamiento.
- 1.2 Una vez realizado el proceso de enrolamiento por el **USUARIO ADMINISTRADOR**, **EL BANCO** realizará la aprobación y enviará una notificación al número celular del **USUARIO ADMINISTRADOR** a través de un mensaje Push, informando que ya podrá ingresar a la **App** y disfrutar de los servicios disponibles.

#### 2. **Proceso de Enrolamiento de Usuarios Secundarios a la App móvil y Asignación de Tokens Virtuales:**

- 2.1 El proceso de asignación de token virtual a **USUARIOS SECUNDARIOS** es auto gestionable por el **USUARIO ADMINISTRADOR** designado por **EL CLIENTE**, el cual, deberá ingresar al **PORTAL EMPRESARIAL** y a través del módulo de administración > Administración de tokens > tokens virtuales, habilitará bajo su responsabilidad los **USUARIOS SECUNDARIOS** a los que les desea asignar tokens virtuales, siempre y cuando estén creados los perfiles de los **USUARIOS SECUNDARIOS**, y posea tokens asignados y disponibles en la empresa.
- 2.2 Una vez asignados los tokens virtuales a los **USUARIOS SECUNDARIOS**, se realizará la verificación de los datos por parte del **BANCO** para continuar con la asignación de tokens.
- 2.3 Cada **USUARIO SECUNDARIO**, recibirá un mensaje de texto al número de celular asociado en el **PORTAL EMPRESARIAL**, donde se le informará que deberá descargar el **App** para iniciar su proceso de enrolamiento.
- 2.4 Una vez realizado el proceso de enrolamiento por el **USUARIO SECUNDARIO**, el **USUARIO ADMINISTRADOR** de la empresa deberá aprobar dicha solicitud de enrolamiento en el módulo de



administración > administración de tokens > tokens virtuales > activar enrolamientos. Posteriormente el **USUARIO SECUNDARIO** recibirá una notificación *Push* al número de celular registrado en el **PORTAL EMPRESARIAL** informando que ya podrá ingresar a la **App**.

3. **Ingreso a la App:** El **USUARIO** deberá ingresar a la **App** con el usuario y clave con los que realiza su proceso de ingreso en el **PORTAL EMPRESARIAL**; si el **USUARIO** cuenta con Token Físico, deberá ingresar el código suministrado, en caso de no tenerlo porque es un usuario nuevo, este paso se omite.
4. **Información proceso de vinculación:** Una vez realizado el proceso de vinculación **la App** iniciará su proceso de configuración en el dispositivo del **USUARIO** de manera automática, donde una vez iniciado el enrolamiento, el **USUARIO** siempre tendrá que utilizar el mismo dispositivo registrado para confirmar operaciones.

En caso de pérdida o robo del equipo, el **USUARIO** deberá comunicarse con la línea verde del Banco Popular para realizar el reporte y proceder a realizar la cancelación. **El USUARIO** posteriormente se deberá comunicarse con el **BANCO** a través de su Gerente de Relación, Gerente Especialista Cash, Gente Pyme o Gerente de Oficina para realizar la nueva solicitud de su Token virtual y realizar nuevamente el proceso de enrolamiento del nuevo equipo.

**CUARTA. SERVICIOS ESPECIALES: EL CLIENTE** dispone de los siguientes servicios especiales, a los cuales, los **USUARIOS** en sesión podrán acceder dependiendo de los permisos que le sean habilitados a su perfil:

1. Información **Home APP MOVIL: El USUARIO** tendrá acceso a lo siguiente:
  - 1.1 Información de las notificaciones que se encuentran pendientes de confirmación o información de las actividades ya gestionadas.
  - 1.2 Perfil **de Usuario:** Se mostrará en pantalla los datos del usuario en sesión.
  - 1.3 **Cerrar sesión:** El **USUARIO** saldrá del **PORTAL EMPRESARIAL** e informará al usuario del cierre exitoso de su sesión.
  - 1.4 **Visualización de Saldos:** Se visualizará el totalizado de los saldos de las cuentas asociadas al portal, discriminados por tipo de cuenta.
  - 1.5 **Generación "Token Virtual":** El **USUARIO** tendrá la opción de generar, código de seguridad o escanear código QR para el ingreso al **PORTAL EMPRESARIAL**, confirmación o rechazo de operaciones.
  - 1.6 **Menú de Servicios:** Se visualizará el menú con los servicios disponibles y la opción de contáctenos.
  - 1.7 **Contactos:** Se visualizará las respectivas líneas de contacto de la entidad.



- 1.8 **Consulta Saldos por Productos:** Esta sección comprende la visualización detallada de los saldos (Disponible y Actual) de los productos cuenta de ahorro, cuenta corriente en estado activo que el **CLIENTE** tenga inscrito en el **PORTAL EMPRESARIAL**. EL **USUARIO** podrá visualizar la información si cuenta con los permisos habilitados en el perfil asignado por el **USUARIO ADMINISTRADOR**.
- 1.9 **Aprobaciones:** En el modulo de autorizaciones, el **USUARIO** podrá seleccionar una o varias autorizaciones para aprobar o rechazar (Transacciones masivas, monetarias y no monetarias), si cuenta con los permisos habilitados en el perfil asignado por el **USUARIO ADMINISTRADOR**.

**QUINTA. LIMITES A LAS OPERACIONES.** EL **BANCO** podrá rechazar transacciones que se realicen a través de la **App**, bloquear temporal o definitivamente la **App** y los servicios u operaciones que se realizan a través de ésta en los siguientes eventos: a) Cuando se presente o se adviertan irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte de **EL CLIENTE**, b) Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los de **EL CLIENTE**, c) En caso de incumplimiento de **EL CLIENTE** de las condiciones de este reglamento, d) Cuando **EL BANCO** considere que el servicio está siendo utilizado para actividades ilícitas, delictivas, ilegales, financiación del terrorismo, lavado de activos, etc.

La parametrización de límites diarios, mensuales por transacción o archivo será auto gestionables por **EL CLIENTE** acorde a lo parametrizado en el módulo de Administración desde el **PORTAL EMPRESARIAL**.

Las transacciones y operaciones que **EL CLIENTE** realice se atenderán siempre y cuando el saldo o cupo del respectivo producto lo permita. **EL BANCO** no está obligado a otorgar crédito alguno a **EL CLIENTE** con el fin de atender estas transacciones.

#### **SEXTA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

- Hacer un debido uso de la **App**.
- Seguir las recomendaciones formuladas por **EL BANCO** en cuanto a la forma de operar y seguridades de la **App**.
- Adquirir y mantener todo el equipo y medios de comunicación con conexión a internet necesarios para utilizar la **App**, bajo su propio costo.
- No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume.
- Abstenerse de llevar a cabo conductas tendientes a obtener algún beneficio comercial de la **App**, tales como licenciar, vender, revender, re licenciar, asignar, distribuir, entre otras.
- No realizar cambios, alteraciones del software que soporta la **App**.
- No ejecutar actos tendientes a descomponer técnicamente la **App**, independientemente de la finalidad perseguida.
- Entregar correctamente los datos necesarios a **EL BANCO** para hacer uso de la **App**.



- Dar a conocer a **EL BANCO** la pérdida, hurto o deterioro de los dispositivos y solicitar inmediatamente el bloqueo de la **App**, a través de los canales dispuestos por **EL BANCO** para ello.
- Mantener permanentemente actualizada la **App**.
- Las demás señaladas en la legislación nacional que regula la materia.

**SÉPTIMA. INDISPONIBILIDAD DE SERVICIOS. EL CLIENTE** conoce y acepta que el uso de la **App** puede verse afectado a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en el equipo de **EL CLIENTE**, u otras, así como por problemas técnicos o por suspensión de dichos servicios, las cuales no son atribuibles a **EL BANCO**.

**OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL. EL CLIENTE** acepta que el software y/o los distintos códigos usados en la **App** son de propiedad de **EL BANCO** y/o de sus proveedores, conforme la normatividad vigente sobre propiedad intelectual.

Todos los derechos de autor de la **App**, como logos, las marcas, lemas comerciales utilizados, pertenecen a **EL BANCO**, salvo que se indique por escrito lo contrario.

De igual manera, los logos, marcas y lemas comerciales de los aliados estratégicos de **EL BANCO** que se utilicen en la **App**, son de propiedad del respectivo titular.

Por lo anterior, está prohibido la reproducción o uso total y/o parcial de todos y cada uno de los elementos aquí mencionados. Cualquier reproducción, alteración, modificación o explotación patrimonial está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles, comerciales y penales.

**NOVENA. TERMINACIÓN Y MODIFICACIONES. EL BANCO** podrá dar por terminado en forma unilaterale los servicios prestados según lo establecido en Reglamento Universal de Productos y/o Servicios Persona Jurídica, de igual manera, podrá modificar el presente Capítulo e informarlo a **EL CLIENTE**, según lo establecido en el citado Reglamento.

**DÉCIMA. REGULACIÓN.** Los servicios que **EL BANCO** presta a través de la **App** se regulan por lo contenido en el presente Capítulo y en lo no previsto en el mismo, se sujetará a lo contemplado en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio, y por la normatividad vigente.

**(Título Tercero. Cláusulas Especiales de Servicios Adicionales Capítulo Décimo APP MÓVIL PERSONA JURÍDICA. Última actualización 7 de Marzo de 2024).**

**HASTA AQUÍ REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS, SERVICIOS BANCARIOS Y ADICIONALES PERSONAS JURÍDICAS**



## ANEXO. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ADQUIRENCIA

### 1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR TERCEROS, CONTRATISTAS O PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO:

ACTIVIDAD DE ADQUIRENCIA	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS CREDIBANCO	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS REDEBAN
1. Vincular a EL CLIENTE al sistema de pago de bajo valor.	(i) Realizar las labores de inscripción de los Establecimientos de Comercio en el sistema de Pagos de Bajo Valor; (ii) Validar la actividad económica del comercio; (iii) Afiliar el establecimiento de comercio a la franquicia Visa; (iv) Capacitar al comercio en el uso del datáfono y suministrar las soluciones de acceso.	(i) Validar la actividad económica de comercio; (ii) Afiliar el establecimiento de comercio a la franquicia MasterCard; (iii) Capacitar al comercio en el uso del datáfono y suministrar las soluciones de acceso.
2. Suministrar a EL CLIENTE tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago.	(i) Contar con una red de acceso y la disponibilidad o habilitación permanente de un canal, para la realización de transacciones por parte de los titulares de las tarjetas bancarias de las diferentes marcas en los establecimientos de comercio a través de los diferentes dispositivos para las transacciones en puntos de venta presenciales y no presenciales.	(i) Asignar y dar soporte de los dispositivos o tecnologías de acceso suministradas al comercio. Los dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un Instrumento de Pago con el fin de iniciar Transacciones pueden ser Físicos (ejemplo, datáfonos) o Virtuales o Digitales (ejemplo, canales suministrados por una pasarela <i>gateway</i> (botón de pago)).
3. Procesar y tramitar órdenes de pago o	(i) Proveedor de servicios de pagos del adquirente que emite las órdenes de pago o transferencia de	Proveedor de servicios de pagos del adquirente que emite las órdenes de pago o



<p>transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.</p>	<p>fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, las actividades de procesador adquirente:</p> <p><b>Switch Adquirente:</b> Tramitar la autorización de transacciones para colombianos en Colombia y extranjeros en Colombia, respecto a las transacciones adquiridas en la red de Credibanco.</p> <p><b>Canje enviado o Adquirente:</b> Es el servicio de procesamiento de información para cada transacción, manual o electrónica remitida por CredibanCo al Emisor para que le sea cargada a las cuentas del Tarjetahabiente. En el proceso se relacionan todos los adquirentes vinculados al sistema de medios de pago, para solicitar y recibir el pago de las ventas realizadas por sus comercios, presentando el total de las transacciones adquiridas en otras entidades con el propósito de que la entidad Emisora honre las mismas.</p> <p><b>Depósito electrónico:</b> información entregada al adquirente que incluye los datos necesarios de compra y carga impositiva de la transacción, para que la entidad logre realizar el abono en cuenta a los comercios que hayan presentado transacciones electrónicas a través de Credibanco producto del movimiento originado en los dispositivos de acceso electrónicos.</p>	<p>transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor. Se incluye dentro de esta definición, entre otros las actividades de procesador adquirente:</p> <p><b>Procesamiento:</b> servicios de autorización de Transacciones (validación y enrutamiento), para su Compensación y Liquidación en la respectiva Cámara de Compensación. Bajo este Servicio se efectúa el procesamiento de los archivos transaccionales y la conciliación de las cifras recibidas en nombre del Adquirente.</p> <p><b>Servicios de Franquicia:</b> son las soluciones para que los licenciatarios de Franquicias cumplan las obligaciones y procesos asociados con la titularidad de una licencia de uso de marca. Estos procesos incluyen procesos obligatorios bajo las reglas y estándares de las Franquicias (mandatos de Franquicia).</p>
---	--	--



## 2. DATOS DE CONTACTO DE LOS TERCEROS CONTRATADOS COMO PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO:

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO	TELÉFONO	CORREO	PÁGINA WEB – APLICACIÓN MÓVIL
<p><b>REDEBAN</b></p> <p>Redeban S.A., identificado con NIT. 830.070.527-1, cuya sede principal (dirección general) se encuentra en la Carrera 20 No. 33-15 en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Líneas nacionales: 018000122363 018000912912 018000912363</p> <p>Bogotá: 332 3200 560 0470 332 2500</p> <p>Cali: 660 8525</p> <p>Barranquilla: 369 6161</p> <p>Medellín: 355 6005</p>	<p>servicio.cliente@rbm.com.co</p>	<p><a href="https://www.rbmcolombia.com/">https://www.rbmcolombia.com/</a></p> <p>A través de la aplicación móvil <b>Rede App</b> que está disponible para descarga en las tiendas Google Play y App Store.</p>
<p><b>CREDIBANCO</b></p> <p>Credibanco S.A., identificado con NIT. 860.032.909-7, cuya sede se encuentra en la Ak 68 No. 75 A 50, Barrio Metrópolis en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Nacional: 01 8000 975 806</p> <p>Bogotá: 601 327 86 90</p>	<p>servicio.cliente@credibanco.com</p>	<p><a href="https://www.credibanco.com/">https://www.credibanco.com/</a></p>

## 3. PROCEDIMIENTO PARA LAS REVERSIONES Y CONTRACARGOS:

### 3.1 Conceptos que aplican para el Proceso de gestión y reclamo de controversias:

**Entidad Emisora:** Es el banco, la institución financiera o la sociedad de crédito que proporciona tarjetas de débito o crédito al cliente. Es el responsable de asegurar que haya suficiente dinero en la cuenta del cliente para pagar los bienes o servicios.

**Entidad Adquirente:** Brinda los servicios de liquidación de pagos con tarjetas, se establece un contrato de Cuenta Corriente luego de avalar al establecimiento de comercio e identifica el *Merchant*



*Category Code* – MCC. De acuerdo con este MCC, se define el precio del servicio (comisión), habilita la cuenta del adquirente y realiza el abono de las transacciones.

**Cliente:** Persona Natural o Jurídica legalmente constituida, el cual vende sus productos/servicios al titular de la tarjeta. Es quien da inicio al proceso de pago.

**Titular de la tarjeta:** El cliente y titular del medio de pago, puede ser tarjeta débito o crédito, con las cuales realiza compras de bienes/servicios en un comercio.

**Primer Contracargo:** Acción Que realiza la entidad Emisora cuando ha recibido una reclamación de su tarjetahabiente por desconocimiento o insatisfacción de una transacción.

**Representación:** Acción que realiza una entidad Adquirente de comercios de objetar el primer contracargo adjuntando soportes entregados por el comercio para honrar la transacción.

**Segundo Contracargo:** Acción que realiza la entidad Emisora cuando considera que la representación por la entidad adquirente no cumple con la reglamentación definida.

### 3.2 Proceso de gestión y reclamo de controversias:

#### Actividades del Banco Adquirente:

Validar diariamente el canje de las franquicias Visa y Mastercard con el fin de identificar si se recibió alguna reclamación por controversia por parte de algún cliente.

Sí se presenta, luego de recibida la reclamación, llamada PRIMER CONTRACARGO, se envía por correo electrónico a la Entidad Emisora solicitando los respectivos soportes dentro de un tiempo determinado.

#### Actividades del Cliente:

Remitir los soportes de la transacción con el objetivo de formalizar la REPRESENTACIÓN y de esta forma dar continuidad a la reclamación, esta información es remitida al Banco Emisor para que realice las validaciones correspondientes con su el cliente Tarjetahabiente.

En caso de no remitir los soportes, se procede a realizar el débito de los recursos de la cuenta y se cierra la reclamación.

#### Actividades del Banco Emisor/Cliente:

Luego de que el Banco Emisor revisa los soportes junto con su Cliente y este sigue desconociendo la transacción nos genera SEGUNDO CONTRACARGO, se procede a debitar los recursos de la cuenta del cliente y se cierra la reclamación.

Si el cliente reconoce la transacción luego de revisados los documentos se cierra la reclamación.

### 3.3 Ciclo de Contracargos

CICLO DE CONTRACARGOS				
PROCESO	VISA		MASTERCARD	
	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional
Ejecución controversia	180 días	120 días	90 días	90 días
Primer Contracargo	8 días	30 días	15 días	45 días



Representación	8 días	30 días	15 días	45 días
Segundo Contracargo	8 días	N/A	15 días	N/A
Pre-arbitraje	8 días	30 días	10 días	30 días
Arbitraje	8 días	30/60 días	10 días	75 días

**4. SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS QUE IMPLICAN COBROS O PAGOS NO INCLUIDOS EN LA COMISIÓN DE ADQUIRENCIA.**

El Banco actualmente no genera cobro por servicios adicionales a la comisión de Adquirencia.

**5. SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS QUE IMPLICAN COBROS O PAGOS NO INCLUIDOS EN EL COSTO DE VINCULACIÓN DEL CLIENTE AL ADQUIRENTE:**

El Banco actualmente no genera cobro al cliente por servicios adicionales a la vinculación de Adquirencia.

**6. COSTO DE VINCULACIÓN COBRADO AL CLIENTE:  
Afiliación o Asignación del Merchant ID (Código Único).**

Valor por cada Merchant ID o Código Único asignado al cliente para el servicio de Adquirencia:

TIPO DE PERSONA	VALOR (COP)
JURÍDICA	\$ 0
NATURAL	\$ 0

**7. COMISIÓN DE ADQUIRENCIA COBRADA AL CLIENTE**

Porcentaje (%) por el valor de la transacción cobrada en pesos colombianos:

MERCHANT CATEGORY CODE - MCC (Código de Categoría del Comercio)	DESCRIPCIÓN	Crédito	Débito	Electrón
742	CLÍNICAS - HOSPITALES	2,54	2,21	2,35
763	ALMACENES AGROPECUARIOS	1,98	1,8	1,98
1520	CONTRATISTAS GENERALES - RESIDENCIALES	1,55	1,55	1,55
4111	TRANSP DE PASAJEROS, TERRESTRE, FLUVIAL Y M	1,9	1,71	1,75
4722	AGENCIAS DE VIAJE y OPERADORES DE TURISMO	1,45	1,38	1,54
5051	CTROS SERV METAL	1,48	1,6	1,49



<b>MERCHANT CATEGORY CODE - MCC (Código de Categoría del Comercio)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Crédito</b>	<b>Débito</b>	<b>Electrón</b>
5251	FERRETERÍAS	2,1	1,8	2,1
5311	ALMAC POR DEPARTAMENTO SIN SUPERMERCADO	1,26	0,89	1
5331	ALMAC DE MISCELÁNEAS, CACHARRERÍA Y ARTICU	1,8	1,68	1,69
5411	SUPERMERCADOS	2,5	1,9	1,6
5422	SALSAMENTARIAS y VENTAS DE CARNES	3,06	2,85	2,85
5462	PANADERÍAS Y REPOSTERÍA	1,75	1,75	1,75
5511	VENTA DE AUTOMÓVILES Y MOTOCICLETAS	1,6	1,5	1,5
5532	SERVITECAS Y LLANTAS	2,1	1,8	2,4
5533	REPUESTOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES	1,4	1,4	1,4
5541	ESTACIONES DE SERVICIO	0,81	0,65	0,72
5651	ALMAC DE VESTUARIO Y ACCESORIOS TODA FLIA	4	3,41	3,4
5661	ALMACENES DE CALZADO	3,33	3,31	3,25
5712	MUEBLES PARA EL HOGAR y OFICINA	2,45	2,25	2,45
5713	ALMACÉN DE TAPETES - ALFOMBRAS Y PISOS	1,9	1,96	1,95
5719	ALMACENES DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR	1,95	2,02	2,06
5722	ALMACENES DE ELECTRODOMÉSTICOS Y GASODO	1	1	1
5732	ALMACENES DE VENTA DE EQUIPOS ELECTRÓNICO	1,23	1,02	1,13
5733	ALMACENES DE MÚSICA - INSTRUMENTOS MUSICAL	1,55	1,55	1,55
5734	ALMACENES DE COMPUTADORES Y SOFTWARE	1,1	1,1	1,1
5812	RESTAURANTES, PIZZERÍAS, FUENTES DE SODA	3,25	3,24	3,18
5813	BARES, TABERNAS, DISCOTECAS	1,95	1,75	1,9
5814	VENTA DE COMIDA RÁPIDA	3,9	3,89	4,75
5912	DROGUERÍAS, FARMACIAS, TIENDAS NATURISTAS	2,13	2,04	1,96
5921	CIGARRERÍAS Y LICORERAS	3,06	2,85	2,85
5942	LIBRERÍAS	2,2	2	2
5943	PAPELERÍAS	2,25	2	1,8
5944	ALMACENES DE RELOJES, JOYAS Y PLATERÍAS	6,8	6,8	3,5



<b>MERCHANT CATEGORY CODE - MCC (Código de Categoría del Comercio)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Crédito</b>	<b>Débito</b>	<b>Electrón</b>
5949	ALMACENES DE TELAS	1,7	1,61	1,6
5975	VENTA DE ARTÍCULOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS	3,06	2,85	2,85
5977	PERFUMERÍAS Y TIENDA DE COSMÉTICOS	1,6	1,6	1,65
6300	ASEGURADORAS Y MEDICINA PREPAGADA	5	5	3,5
6513	INMOBILIARIAS	1,6	1,6	1,65
7011	HOTELES - CENTROS VACACIONALES	6	6	2
7392	SERVICIOS Y ASESORÍAS PROFESIONALES	2,73	2,61	2,58
7399	INSUMOS Y EQUIPOS	2	1,85	2
7523	GARAJES Y PARQUEADEROS	0,95	0,95	0,95
7538	TALLERES DE MECÁNICA Y LATONERÍA Y PINTURA Y	1,55	1,65	1,6
7832	SALAS DE CINE	1,68	1,68	1,68
7922	AGENCIAS DE BOLETERÍA EXCEPTO CINE	1,68	1,68	1,68
7999	SERVICIOS DE RECREACIÓN	1,65	1,65	1,65
8011	CONSULTORIOS Y SERVICIOS MÉDICOS	1,99	1,8	1,99
8043	ÓPTICAS Y ARTÍCULOS ÓPTICOS	1,74	1,72	1,75
8062	CLÍNICAS - HOSPITALES	5	5	2,5
8220	COLEGIOS UNIVERSIDADES, TECNOLÓGICA Y PREES	3,5	3,5	3,5
8398	ORGANIZACIONES DE SERVICIO SOCIAL, CARIDAD	3,06	2,85	2,85
8699	ASOCIACIONES PROFESIONALES Y GREMIOS	1,55	1,65	1,6
9311	PAGO DE IMPUESTOS	2,62	2,3	1,8
9399	SERVICIOS PÚBLICOS	1,25	1	1

## 8. TARIFA COBRADA POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO AL CLIENTE:

### Terminales Punto de Venta - POS (*Point of Sale*)

Estas tarifas no hacen parte de la comisión de Adquierecia.

#### 8.1. Canon de arrendamiento (Credibanco):

Datafono Inalámbrico 130 transacciones \$71.443 (IVA Incluido)

Datafono Fijo 45 transacciones \$ 41.180 (IVA Incluido)

Datafono Mi Pago 30 transacciones \$23.731 (IVA Incluido)



**a. Cobro por Disponibilidad Tecnológica (Redeban):**

- Dispositivo Fijo: \$33.942 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 45 Transacciones al mes.
- Dispositivo Móvil con Papel: \$61.154 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 130 Transacciones al mes.
- Dispositivo Móvil sin Papel: \$40.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 60 Transacciones al mes.
- Dispositivo MPos: \$20.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 20 Transacciones al mes.
- En esta tarifa, se remunera la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta la aceptación de medios de pago, siendo un concepto adicional a la Comisión de Adquirencia que cobran los Adquirentes. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica se cobra mensualmente a los Comercios que no alcanzan el Número Mínimo de Transacciones definido en el Numeral 4.1. anterior. Redeban está facultado para actualizar en cualquier momento la tarifa por CDT y el Número Mínimo de Transacciones; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.
- El Costo de la Disponibilidad Tecnológica solamente aplica para aquellos Comercios que tenga instalados Canales de Acceso Físicos de Redeban (ejemplo, datáfono).
- De igual forma, para el procesamiento de Transacciones de Venta No Presente a través de soluciones de Redeban, Redeban cobra a los Comercios la siguiente tarifa variable mensual:
  - Por el uso de las Plataformas de Redeban para realizar las Transacciones de Venta No Presente se cobra \$800 por Transacción.
  - Redeban está facultado para actualizar la tarifa en cualquier momento; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.

**(Cláusula Tercera Terminación y Vigencia, Última actualización 17 de octubre de 2025.)**

